بساطة التغيير

محمد أحمد عبد القادر



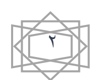
الكتاب	بساطة التغيير
النوعية	تنمية ذاتية
اسم المؤلف	محمد أحمد عبد القادر
الطبـعــة	الثالثة (ديسمبر ٢٠١٨)
تصميم الغلاف	محمد محسن
مراجعة لغوية	أحمد محمد عبد الستار
تنسيق داخلي	هبة خليل- أحمد شعبان الكاشف
رقم الإيداع	2018/16307
الترقيم الدولي	978-977-6534-58-2
مديرة النشر	هند عبد الله (نور مانجا)
إشراف عام	رباب الشهاوي
لطلب الكتاب	01126652278 – 01022897649

ويمكن طلبه عن طريق موقع جوميا من Elfoad Publishing Marketplace



Alfouad_publishing@hotmail.com

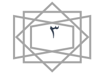
facebook.com/fouadpublishing




بساطة
التغيير


محمد
أحمد عبد القادر


الفؤاد
للنشر و التوزيع



مقترحات للإفادة القصوى من هذا الكتاب

١. الرغبة العميقة الجارفة للتعلم والإصرار بقوة على بدء حياة سعيدة.

٢. اقرأ كل فصل بسرعة أولا لتحصل على وجهة نظر عامة عن الكتاب، وعندئذ سيدفعك الفضول إلى القفز إلى الفصل الثاني.

٣. قف مرارا أثناء القراءة لكي تفكر فيما تقرأ، اسأل نفسك: متى تستطيع تطبيق كل اقتراح في هذا الكتاب؟

٤. اقرأ وأنت ممسك بقلم وحين تمر باقتراح يمكنك تطبيقه، ضع خطا تحته، فيجعل ذلك مراجعة الكتاب سهلة وسريعة.

٥. (إذا علمت الإنسان شيئا، فهو لن يتعلم) لأن التعليم هو عملية فعالة ونحن نتعلم من خلال الممارسة، فإن أردت إجادة المبادئ التي تدرسها في هذا الكتاب، ابدأ بممارستها، وطبقها لدى أول فرصة، وإن لم تفعل ذلك فإنك ستنساها بسرعة.

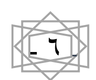
٦. عد إلى هذه الصفحة دائما، واعتبر هذا الكتاب مرجعا للسعادة، واقرأ هذا الكتاب مرة في الشهر على الأقل.

٧. احتفظ بمفكرة تسجل بها إنجازاتك في تطبيق هذه المبادئ فالاحتفاظ بمثل هذا السجل سيدفعك لبذل المزيد من الجهد، وكم ستكون هذه التجارب رائعة عندما تقرأها في إحدى الأمسيات في المستقبل.

"لم يولد أي إنسان كقائد، القيادة ليست مبرمجة في الجينات الوراثية، لا يوجد إنسان مركب داخليا كقائد"

وارن بلاك

الفهرس



مقدمة

البساطة فن لا يجيده إلا من أدرك ووعى، وبهذه البساطة الاحترافية يطالعنا الأستاذ الكاتب محمد عبد القادر فنونا آية في الجمال، فينشر في نفوس قارئيه أكثر من معنى من معاني الحياة الرائعة..

حين يبدأ كتابه بمقترحات لكيفية الاستفادة القصوى من الكتاب، فهو يقدم نموذجا عمليا لمعنى البساطة، وكيف تكون أسلوبا حياتيا للوصول إلى الريادة والنجاح في الحياة..

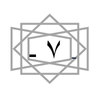
وحين يباغتك بقصة أو مقولة ينقلها لنا من كاتب آخر، فهو ينسجها بكلماته في بساطة وروعة تزيد من قيمة الكلمات، وتنقلك إلى عالمه في بساطة ويسر..

وحين يداعب عيني قارئه بحديثه المباشر له، فيقول له أعلم ما تشعر به، وأعلم ما تفكر فيه، وأهديك هذه الكلمات لعلها تكون لك مساعدا ومرشدا، فهو يبرهن على قدرته ككاتب مدرك لطبيعة النفس البشرية، وباحث يريد أن يصل إلى أعلى مستويات الإتقان والإجادة..

استطاع الأستاذ محمد عبد القادر في بساطة راقية أن يضع أسسا للتواصل مع النفس أولا ومداعبتها، ونشر روح الإرادة والإصرار فيها، وهذه الأسس التي يزخر الكتاب بها، هي بحق نموذج أنصح الجميع أن يقرأه بهدوء وتمعن، وأن يأخذ منه ما يعينه في حياته ليصل إلى نجاحه المنشود..

وقد أبدع حين جعل خاتمة كتابه كلمات مأثورة ومؤثرة، وكأنه يقول هذه هي الخلاصة، فانتبه أيها القارئ.. لا تقرأ هذه الأقوال قبل أن تقرأ كل كلمة في هذا الكتاب مرة ومرتين، حتى تجني الثمرة التي ترجوها، ونرجوها جميعا..

هكذا تكون الرسالة في الحياة.. نفع للنفس ونفع للآخرين..



تحياتي لكل قارئ اختار أن يعايش كاتبنا ويلامس كلماته، ويستشعر أحاسيسه، ويدرك منطقه.. تحياتي لأخي العزيز الأستاذ محمد عبد القادر... فقد أبدعت وأجدت، وننتظر منك الكثير والكثير.

د.شريف أبو فرحة

موقفك هو الأهم

إن عقلك وجسدك جزآن من نظام واحد فهما يؤثران على بعضهما البعض فعندما تكون سعيدا يبدو هذا على وجهك وصوتك ومظهرك واستعمالك للكلمات المبهجة.

جرب أن تكون بائسا وأنت تغني أغاني سعيدة أو تصفق بيدك فستتأكد أن موقفك يتحكم في عقلك وعقلك يتحكم في لغة جسدك، فالمواقف تحدد نوعية وحالة أفكارك ووتيرة صوتك والكلمات التي تقولها والأهم من ذلك أن تتحكم في لغة جسدك وتعبيرات وجهك فجسدك سيعكس دائما المواقف والمشاعر التي تتبناها ولا بد أن تعلم -قارئي الحبيب- ما الذي تريده من هذا الكتاب لكي تستطيع الاستفادة منه بأكبر قدر ممكن.

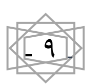
الاختيار لك

المواقف السلبية تأتي دائما من الأشخاص الذين لا يعرفون ماذا يريدون بالضبط من وراء التفاعل مع الآخرين لذا يجب عليك أن تقنع نفسك بمدى أهمية العلاقات الجيدة والودودة مع الجميع مما يحفزك على أن تتخذ موقفا إيجابيا معهم.

وتنقسم المواقف إلى قسمين: مواقف سلبية ومواقف إيجابية

*المواقف الإيجابية مثل: التفاؤل والدفء والحماس والاهتمام والمرح.. إلخ.

*المواقف السيئة مثل: الخجل والقلق والغرور والشك والغضب.. إلخ.



والمواقف الإيجابية هي خير متحدث عنك حتى قبل أن تتفوه بكلمة فتأثيرها سينعكس على وجوهنا وأجسادنا بشكل واضح وهذا الموقف هو الذي يكسبنا حب الناس ويقربهم إلينا ولحسن الحظ فإن المواقف متاحة أمامك لتختار منها ما تشاء فموقفك هو الذي يرسم شكل المقابلة والمواجهة مع الآخرين فكلما أسرعت في تحديد ما تريده بالظبط ومعرفة الموقف الإيجابي الذي سيساعدك في الوصول إلى ما تريده.

فتجد أنه قد تغيرت لغة جسدك وصوتك وكلماتك تبعا للموقف الذي تتخذه

انتهج موقفا مرحا ودافئا في المرة القادمة عندما تقابل شخصا جديدا ولاحظ كيف يتغير كيانك كله، فلهجتك ستكون مرحة وسيدوي هذا في صوتك وكلماتك كما أن الآخرين يقومون بعمل تعديلات كثيرة في مواقفهم وردود أفعالهم تجاهك بشكل يتوافق مع ما تنقله إليهم من إشارات.

الابتسامة سر الجاذبية الشخصية

ترتبط الابتسامة ارتباطا وثيقا بلغة العيون والابتسامة هي مظهر من مظاهر الشخصية الجذابة كما أنها توحي للآخرين وبالألفة والود.

والابتسامة أنواع عديدة منها: الابتسامة الجوفاء أو الباردة أو الصفراء أو المزيفة.

فحينما تبدأ عضلات وجهك في التقلص لتشكل ابتسامتك فإن اتجاهك الذهني حينئذ هو الذي يقرر شكل هذه الابتسامة.

والابتسامة المرحة الدافئة من أبرز مظاهر الشخصية الجذابة كما أنها تجعل الآخرين يتقبلون حديثك بسعة صدر أما العبوس والتجهم فإنه يضعف رغبة الآخرين في التواصل معك ولا نقصد بحديثنا أن تظل مبتسما طوال الوقت ولكل شخص وإنما أن تجعل الابتسامة عادة حسنة نابعة من الإحساس بالمودة تجاه كل إنسان تود أن تحدثه والابتسامة الصادقة هي التي يكون أساسها الإخلاص والمحبة التي تسع الناس جميعا وتساعدك في أن تفتح مغاليق القلوب كما تفتح الأبواب المغلقة.

كن دائما أول من يبتسم ودع ابتسامتك تعكس موقفك الإيجابي.

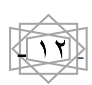
ولكن ماذا لو كنت في ظروف تجعلك غير قادر على الابتسام؟ هل تستسلم للوجوم حتى تعتاده أم ترغم نفسك على محاولة الابتسام؟

إن الخيار الثاني هو الأصح والأجدى مهما بدا عسيرا في تحقيقه وهنا يقول (وليم جيمس) عالم النفس الشهير: (إن الذي يبدو أن الأفعال تعقب الإحساس ولكن الواقع أن الأفعال والإحساس يمضيان جنبا إلى جنب).

أي أنه يريد أن يقول أنك إذا ابتسمت دون أن يكون لك حافز على الابتسام فسوف ينتهي بك الأمر إلى الظفر بهذا الابتسام فعلا.
فإن تظاهرك بالسعادة يهيئك فعلا للإحساس بالسعادة.
إن الابتسامة المشرقة يمكن أن تغير مجرى يومك فإن ابتسمت أقبلت عليك زوجتك مبتسمة وقدم لك زملاؤك معاونتهم بإخلاص وأحبك أطفالك ودعاك الآخرون إلى مجالسهم.
وبصفة عامة فإنك سوف تجد نفسك تبتسم لأنه ليس هناك ما يدعو للعبوس فلا تحرم نفسك من هذا السحر وتلك السعادة التي تعود عليك من مجرد رسم الابتسامة المشرقة الجذابة فهي تأسر القلوب وتعود عليك بالخير وعلى صحتك وشخصيتك وعلاقاتك.
وتذكر حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم: (تبسمك في وجه أخيك صدقة) صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم.

التغيير

هو مفهوم مشتق من الفعل الثلاثي (غيّرَ) بمعنى بدل الشيء، أو انتقل من حال إلى آخر، ويُعرف أيضا بأنه عملية تنتج عنها مجموعة من الأشياء، أو الأحداث الجديدة، والتي تستقر مكان أشياء قديمة.
ومن تعريفاته الأخرى: الاستجابة لمجموعة من العوامل المؤثرة على شيء ما، وتؤدّي إلى تغييره من حالته الراهنة إلى حالة أكثر تقدما، وتطورا.
إنّ فكرة التغيير مرتبطة بالعديد من المجالات في الحياة؛ فالإنسان يسعى إلى تحقيق التغيير بشكل دائم، سواء في ملابسهِ، أو أثاث منزله، أو طعامه، أو غيرها من الأمور الأخرى، لذلك يعدّ التغيير جزءا من حياة الإنسان، وإن لم يطبّقه بشكل فعلي أو بناء على إدراك مسبق



فيه، فقد يحدث التغيير بالاعتماد على تصرفات لا إرادية، مثل: تغيير الفرد للطريق الذي يذهب منه يوميا للعمل، أو تبديل مكان الأثاث في غرفة الجلوس، وغيرها من التصرفات الأخرى التي ترتبط بشكلٍ مباشر بمفهوم وفكرة التغيير.

خصائص التغيير:

توجد مجموعة من الخصائص التي يتميز بها التغيير وهي:

- الحتمية: أي إنّ التغيير أمرٌ لا بد منه، لذلك يعتبر من الأشياء الضرورية في حياة الإنسان، فلا تبقى الأشياء على حالها لفترة زمنية طويلة؛ لأنه من الضروري أن تتغير نحو الأفضل، حتى لا يؤدي عدم تغييرها إلى زوالها مع الوقت.
- التطور: أي إنّ التغيير وسيلة من وسائل الارتقاء نحو الأفضل، فيحافظ على انتقال الشيء من مرحلته الحالية، إلى مرحلة أكثر تطورا.
- الاستمرارية: أي إن التغيير عملية مستمرة، سواء اعتمدت على تخطيط مسبق، أو على التأثر بالظروف، والعوامل المحيطة بالأفراد، لذلك يصنف التغيير ضمن مفهوم الظواهر دائمة الحدوث.
- الشمولية: تطبق هذا الخاصية عادة في المجالات العملية، والتي يرتبط التغيير فيها بالتبديل الشامل لكافّة المكوّنات الخاصة بشيء ما، ومن الأمثلة على ذلك: قيام شركة تجارية بتغيير تصميم المنتج الخاص بها بشكل شامل، حتى يظهر كأنّه منتج جديدٌ عندما يتمّ طرحه في الأسواق.

أنواع التغيير:

من أنواع التغيير المؤثرة في حياة الأفراد، والمجتمعات:

- **<u>التغيير المخطط</u>: هو نوع التغيير الذي يعتمد على وضع خطة مسبقة، ويجب على كافة الأفراد الذين يعملون على تطبيق هذا التغيير أن يتقيّدوا بكافة الخطوات، والإجراءات المرتبطة به، حتى يتمّ تحقيق التغيير المطلوب، وعادة يُستخدم هذا النوع من التغيير أثناء العمل على المشروعات التي تهدف إلى تحديث، وتطوير وظائف أو نشاطات قائمة.**

- **<u>التغيير التدريجي</u>: هو نوع التغيير الذي يحتاج إلى وقت أو فترة زمنية معينة، حتى يتمّ تطبيق التغيير من خلالها، ويساهم التغيير التدريجي في الوصول إلى النتائج بشكل دقيق، وأكثر كفاءة ممّا ينعكس إيجابيا على الشيء أو مجموعة الأشياء المرتبطة بهِ، ومن الأمثلة عليه: انتقال الطالب المدرسي بين المراحل الدراسية، فيعتبر نوعا من أنواع التغيير التدريجي، فلكلّ مرحلة مواد دراسية خاصة بها تختلف عن المرحلة السابقة لها.**

- **<u>التغيير الكُلي</u>: ويعرف أيضا باسم (التغيير الجذري)؛ هو نوع التغيير الذي يعتمد على تأثير عامل مباشر وفعلي ولا يحتاج لفترةٍ زمنيّةٍ طويلة؛ بل من الممكن أن يحدث بشكل مفاجئ، وغير مُخطّط له مسبقا، وقد يؤدّي إلى شعور الأفراد بالحيرة، وعدم القدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة.**

الفرق بين التغير والتغيير

تشابه المصطلحات

يكثر ترديد العديد من المصطلحات المتشابهة في المبنى اللغوي إما على وسائل الإعلام، أو في الكتب، أو خلال محادثات الأشخاص، إذ يعتقد الكثير من الناس أن هذه المصطلحات تفيد المعنى نفسه، غير أن علوم اللغة العربية تقول أن تغيُّرا بسيطا قد يطرأ على الكلمة يجعلها ذات مدلولات أخرى جديدة.

في زمننا هذا، وبسبب ما يشهده العالم من انحدار على بعض المستويات، وإحساس بعض الشعوب بالاضطهاد والظلم، فقد ظهرت مصطلحات عديدة على الساحة، فصارت تردد باستمرار بغية التعبير عن الأمل في الوصول إلى وضع جديد مغاير تماما للوضع الحالي، ومن أبرز هذه المصطلحات مصطلحا: التغيُّر، والتغيير.

الفرق بين التغيّر والتغيير

يدل التغيُّر على التحول المفاجئ في أحوال شيء معين، وهو مظهر واضح جدا يظهر على الشيء، وقد يحدث لكافة شؤون الحياة، وللمخلوقات المختلفة من خلال ما يعرف بالظواهر الكونية. أما التغيير فهو التحول الممنهج المدروس، الذي يتم تخطيطه بشكل حرفي بما يقلل من الأخطار، والسلبيات التي قد تنتج عن عملية التحول هذه.

في العصر الحديث، وبعد التطورات الكبيرة التي حصلت على كافة المستويات والأصعدة الإنسانية، باتت الحاجة ملحة إلى السيطرة على

عمليات التحول التي تحدث في مختلف بقاع العالم بحيث تكون النتائج موافقة للمأمول والمرجو، وبما يصب في صالح الجهات التي تمتلك القوة والنفوذ، فأية عملية تحول مفاجئة قد تضر بمصالح هذه الجهات.

من هنا فإن العلوم الإنسانية باتت اليوم تشغل اهتمام العديدين؛ وذلك لما لها من أثر كبير في عمليات التغيير الممنهجة خاصة على المستوى الأخلاقي للإنسان، مما دفعهم إلى تطويرها، والنهوض بها، ودعمها بكافة الوسائل والسبل.

مقاومة التغيّر وضرورة التغيير

في الكثير من الأحوال قد لا تجدي عمليات التغيُّر المفاجئة في إحداث نقلة نوعية على أي مستوى من المستويات لعدة أسباب، وهنا تبرز الحاجة إلى وجود التغيير، وحتى يستوفي التغيير غاياته على أكمل وجه، فمن الضروري أن يعرف الساعون وراء التغيير هدفهم، وإلى أين يريدون الوصول، مع ضمان وجود الرغبة التامة لذلك.

بعد ذلك يتوجب على الساعين لإحداث التغيير أن يطلعوا الآخرين ممن يتوقع منهم أنهم سيسهمون في هذه العملية الهامة بكل تفاصيلها، كما يجب البعد عن كل أنواع الكذب، فالكذب سبب تولُّد الشائعات، والأكاذيب تعيق حدوث التغيير المنشود وتحقيق الأهداف المطلوبة.

كما ويتطلب التغيير وجود خطة واضحة المعالم، فلا تغيير دون استشراف المستقبل، والتخطيط له، والإحاطة بكافة المتغيرات والعوامل التي قد تطرأ وتحرف العملية عن مسارها الأساسي، كما ويجب توقع حدوث إعاقة لعملية التغيير أيضا، خاصة من أصحاب المصالح، ومن يشعرون براحة تامة إزاء الوضع الحالي، لذا فإن

الساعين وراء التغيير يجب أن يفطنوا جيدا لكل هذه الأمور، وأن يكونوا من أصحاب بصيرة، ورؤية بعيدة المدى، والإلمام التام بمتطلبات النجاح، ومكامن الضعف التي تحتاج إلى بذل الجهد بشكل مضاعف.

التغيّر والتغيير الاجتماعى

هناك فرق أيضا بين التغير الاجتماعي والتغيير الاجتماعي،

وهو كما يلي:

التغيّر الاجتماعى:

يعرف التغيُّر الاجتماعي على أنه التحول الذي يطرأ على البناء الاجتماعي، كزيادة عدد الأفراد في مجتمع معين أو نقصانهم، وهناك من يعرف التغير الاجتماعي على أنه مجموعة الاختلافات التي قد تحدث للظواهر الاجتماعية بفعل عامل أو مجموعة من العوامل الخارجية خلال فترة معينة.

يعتبر التغير الاجتماعي انتقالا للمجتمع من حالة إلى حالة أخرى، ولا يشترط في هذا الانتقال أن يكون تطورا، وإنما قد يكون تخلفا وانحدارا، كما أن هذا التحول قد يأتي بغرض الحفاظ على تماسك النظام الاجتماعي، أو مجموعة العادات والتقاليد والقيم التي تنتشر في المجتمع.

التغيير الاجتماعي:

هو التحول النابع من وجود ضرورة لإحداث تغيير معين في بيئة اجتماعية معينة أو في ناحية من نواحيها، بما يؤدي في نهاية المطاف إلى حدوث تغيير واضح لا يحيد عن النتائج المرجوة إلا بنسب قليلة جدا.

قد يقوم فرد معين أو مجموعة من الأفراد بالدور الفاعل والأكبر في إحداث التغيير المنشود والتخطيط له، غير أن الفرد وحده لا يمكنه أن ينهض بالجزء الأكبر من المهام، لذا فإن أية عملية تغيير بشكل عام، أو تغيير اجتماعي بشكل خاص تحتاج دائما إلى تضافر المجموع من أجل تحقيق النتائج المرجوة.

مفهوم التغير الاجتماعي

التغير الاجتماعي ويعرف باللغة الإنجليزية بمصطلح(Social Change) ، وهو مفهوم مرتبطٌ بعلم الاجتماع، والذي يشير إلى التغير المستمر في المجتمع؛ بسبب تأثير مجموعة من العوامل الاجتماعية، ويعرف أيضا بأنه ظاهرةٌ من الظواهر الاجتماعية ذات التأثير المستمر، والتي تعتمد على مجموعة من الأفكار البشرية، والنظريات المستحدثة، والآراء، والأيديولوجيات التي يتميز بها كل عصرٍ من العصور البشرية.

إن فكرة التغير الاجتماعي ارتبطت بشكل مباشر بالتغير الفكري عند شعوب العالم، فكلما كان الناس يكتشفون شيئا حديثا، ومختلفا عن الذي اعتادوا عليه، كلما ساهم مساهمة مباشرة في تثبيت مفهوم التغير الاجتماعي، والذي أدى أيضا إلى تغيير الكثير من العادات والتقاليد التي عرفها الناس وصارت جزءا من حياتهم، وهذا ما ظهرَ واضحا في التغيرات الاجتماعية المرتبطة بطبيعة الملابس، وأوقات

الخروج من المنزل، وقبول بعض الأمور التي كانت مرفوضة في السابق، وغيرها الكثير من التغيرات الاجتماعية التي طرأت على المجتمعات البشرية.

أنماط التغير الاجتماعي

توجد مجموعة من الأنماط التي توضح طبيعة التغير، والتطور الاجتماعي الذي شهده العالم، وخصوصا من أواخر القرن التاسع عشر للميلاد حتى هذا الوقت، والذي أدى إلى ظهور مصطلحات جديدة لم تكن معروفة مسبقا عند الناس، أو في علم الاجتماع، والتي أشارت بدورها إلى أنماط التغير الاجتماعي، ومنها:

التقدم الاجتماعي: هو التغير الاجتماعي الذي يشير إلى التطورات العديدة التي ظهرت في المجتمعات، وأدت إلى تغيير العديد من المفاهيم، والأفكار، والوسائل، والأدوات القائمة.

الإصلاح الاجتماعي: هو التغير الاجتماعي الذي يساهم في إصلاح، وتعديل مجموعة من المعتقدات السائدة، من خلال استبدالها بأفكار جديدة تتناسب مع الحقبة الزمنية التي توجد بها، مع الحرص على أن تتميز بالقدرة على تطبيقها في المجتمع.

النمو الاجتماعي: هو التغير الاجتماعي الذي يساهم في تعزيز دور كل من التقدم، والإصلاح الاجتماعي، وتأثيرهما الإيجابي على المجتمع.

مصادر التغير الاجتماعي

تعتمد مصادر التغير الاجتماعي على طبيعة تأثيرها على المجتمع، ومن أهم هذه المصادر:

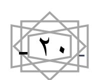
<u>المصادر الداخلية:</u> هي مجموعة المصادر التي تعتمد على الأفكار التي يقترحها الأفراد داخل المجتمع الواحد، والتي تظهر من خلال الوعي الفكري، والثقافي، وزيادة نسبة تأثير التعليم على كل فرد، مما يؤدي إلى العمل على التخطيط لمشاريع جديدة، وحديثة تهدف إلى تطبيق التغير الاجتماعي.

<u>المصادر الخارجية:</u> هي مجموعة المصادر التي يتم تطبيقها خارج المجتمع، ويتم الحصول عليها من قبل العلم، والدراسة، والبحث في طبيعة حياة المجتمعات البشرية الأخرى، وتساعد على تزويد الأفراد بالإنجازات المفيدة التي تم تحقيقها، مع تشجيعها على تجنب تكرار التجارب الخاطئة في المجتمع.

نظريات التغير الاجتماعي

اهتم مجموعة من الفلاسفة، وعلماء الاجتماع بوضع نظريات تهتم بدراسة التغير الاجتماعي، وتأثيره على المجتمعات، ومن هذه النظريات:

<u>نظرية التغيرات الاجتماعية للفيلسوف كنت:</u> والذي رأى بنظريته أن أي تغير يحدث داخل المجتمع يجب أن يمر بمجموعة من المراحل، والخطوات حتى يتم تحقيقه بشكل صحيح، وحتى يتحول من حالته الأولية، إلى الحالة العمومية، والمقبولة بين كافة الناس.



نظرية العالم والفيلسوف العربي ابن خلدون: والذي رأى بنظريته أن أي تغير يحدث داخل المجتمع يدل على التقدم، والرقي البشري، وإن التغييرات الاجتماعية تعتمد بشكل مباشر على مجموعة من الظواهر المستمرة، والتي تشمل كافة نواحي الحياة الإنسانية.

التغير الاجتماعى

التغير الاجتماعي هو التغير الذي يحصل في البناء الاجتماعي، سواء في جزء منه أو كله أو في شكله، والتحول من حالة معينة إلى حالة أخرى، ويكون التغير إما باتجاه سلبي أو إيجابي.

عوامل التغير الاجتماعى مختلفة

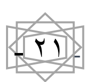
التغير الاجتماعي له عوامل كثيرة متنوعة ومتعددة، منها:

- التكنولوجيا والتقدم بها: إن الاختراعات الجديدة في عصرنا أدت إلى تطور الإنسان ورقيه، أو عزله عن المجتمع، لأن التكنولوجيا سيف ذو حدين لها إيجابيات وسلبيات.

- عامل المكان: وهي متغيرات تؤثر في التغير الاجتماعي، مثال: حجم السكان وكثافتهم، ومعدل الوفيات والمواليد، والهجرة الخارجية والداخلية.

الهجرة ومشاكلها في انتقال الفرد من مجتمعه إلى مجتمع آخر، بسبب كسب لقمة العيش، أو الاضطهاد السياسي، أو بسبب الاحتلال، أو الحريات المعدومة.

- السلوك الإنساني ودوافعه.



- **اختلاف الطبقات الاجتماعية.**

- **عوامل جغرافيا:** أي المكان الذي يقطن فيه الإنسان، مثال: الموقع، والمناخ، ومستوى المعيشة في المجتمع... وغيرها.

- **عوامل بيئية:** المتمثلة في الزلازل والبراكين، وما تحدثه من تغيرات في نفوس السكان.

- **عوامل فكرية والمعتقدات السائدة:** التي تؤدي دورا فعالا في التغير الاجتماعي، وما يفكر به المجتمع، وما تطلعاته.

- **عوامل سياسية، المتمثلة بالحروب والثورات، والزعماء والرؤساء:** فهي أحد العوامل التي تؤدي إلى التغير الاجتماعي.

- **الاتصال الحضاري والثقافي بين المجتمعات:** فالتواصل بين المجتمعات يؤثر في نقل الثقافة والحضارة.

- **نوعية السكان، وتركيبتهم، وأجناسهم.**

- **عوامل دينية:** متمثلة في ديانة السكان، وتنوع دياناتهم.

من وجهة نظر العالم *هاري جونسون* أسباب تأثير البيئة الاجتماعية:

- **أسباب كامنة داخل النظم الاجتماعية**
- **أسباب تأثير البيئة غير الاجتماعية**

من وجهة نظر العالمان وارن، ورواسك:

- **العناصر السكانية.**
- **الاختراع والانتشار.**
- **التغير القيمي**
- **دور الرجال العظام.**
- **أشكال التغير الاجتماعي.**



- التغير الاجتماعي الخطي.
- التغير الاجتماعي الدائري.
- التغير الاجتماعي التطوري.
- التغير الاجتماعي المخطط.
- التغير الاجتماعي الحضاري.

مميزات التغير الاجتماعى

يتسم التغير الاجتماعي بعدد من الصفات، منها:

- أنه ينبع من داخل الجماعة.
- . يتم التغير سريعا، على مرحلة أو بعض المراحل.
- يعمل التغير الاجتماعي على تغير الظاهرة من جذرها.
- يتم التغير بشكل شامل للظاهرة، أي اشتمال جميع جوانبها.
- يعالج التغير الاجتماعي الواقع في المجتمع.
- يكون التغير هادفا وذا تخطيط.
- يتماشى التغير مع الحياة الحاضرة والقائمة للفرد.
- يقوم التغير الاجتماعي على الأسلوب العلمي المنطقي.

عوامل تعيق التغير الاجتماعى

- الحد من القدرة العقلية، أو الذكاء.
- نوم حركة الاختراع، وعدم توفر المواد الخام لها.
- انطواء المجتمع على نفسه
- حب المحافظة على القديم.



- تركيبة المجتمع غير المتجانسة.
- قلة الأموال اللازمة للتغير الاجتماعي.

نموذج مرسيدس

يسمى نموذج مرسيدس وهو يعتبر نظام مغلق حيث أن التغيير في جانب من النموذج سيؤدي إلى تغيير في الجانبين الآخرين.

١. السلوك الداخلي.
٢. التفكير الداخلي.
٣. الشعور الداخلي.

*تغيير التفكير سيؤدي إلى تغيير المشاعر.
*تغيير السلوك سيؤدي إلى تغيير التفكير.
*تغيير المشاعر إلى تغيير التفكير.

<u>إذن كافة المستويات الثلاثة مرتبطة مع بعضها ويؤثر كل مستوى على الآخر.</u>

أي تغيير في أي مستوى يؤثر في باقي المستويات كل إنسان له تأثير أكبر على أحد هذه المستويات.

يوضح حالة الإنسان، حيث مشاعره وتفكيره وبعض سلوكياته تكون مخفية في داخله (المنطقة الرصاصية تمثل الجزء المخفي)

أما الظاهر من حالة الإنسان إلى الخارج (المنطقة البيضاء)، وهو سلوكه. الذي لا يعبر عن حقيقة حالة الإنسان. الإنسان ليس سلوكه.

لأن السلوك الظاهر من الإنسان ليس إلا جزءا واحدا من أجزاء أخرى تشكل وتكون حالته الكاملة.. وليس بالضرورة أن تعبر سلوكيات الإنسان الظاهرة عن حقيقة ما في داخله.

لهذا.. علينا أن نوسع من إدراكنا لسلوكيات من حولنا وأن نتفهم بعض سلوكياتهم التي ربما نفهمها بشكل مخالف عما يقصدونه حقا.

من هنا، سنصل إلى أمر مهم جدا إذا أدركناه سنعيش حياة هانئة مريحة خالية من الخلافات بيننا وبين أنفسنا وبيننا وبين من هم حولنا وهو:

كل مشكلة نتعرض لها بالأساس نحن سببها.. ومن يشير بإصبع الاتهام إلى الآخرين.. ففي نفس اللحظة يوجه ثلاثة أصابع إلى نفسه في اتهامها.



تكمن المشكلة حينما نعتقد أن المشكلة هناك في الآخرين ... (بينما الحل لكل مشكلة يكمن هنا) في داخلنا)

فلا ننشغل بالآخرين واتهامهم.

اعرف ما الذى تريده!

أرسل لي قارئ يسألني النصيحة، فلقد مل من وظيفته الحالية، ويريد أن يتحول إلى شيء أفضل لكنه لا يعرف الطريق أو السبيل. (رءوف شبابيك) (١)

لا أفضل من الحل الذي سمعته في محاضرة (براين تريسي)، حيث نصح من لا يعرف النشاط أو العمل أو المجال الذي يريد أن يعمل فيه ويبدأ منه نشاطه التجاري أن يجلس وحده في جو هادئ محبب إلى نفسه، غرفته أو على الشاطئ أو أي مكان يدخل السرور على قلبه، وأن ينقطع عن العالم المحيط ساعة أو اثنتين، وأن يحرص على توفير كل أسباب الراحة والهدوء والاسترخاء، فلا يدع هاتفه يزعجه أو قريبا يطلبه، وأن يجعل رفيقه في جلسة الاسترخاء هذه الكثير من الورق والأقلام.

شرط نجاح هذه الطريقة هي إدخال العقل في حالة ذهنية إيجابية تماما، قائمة على سؤال افتراضي: ماذا كنت لأفعل لو كان كل شيء في هذه الدنيا متاحا لي، ولا يوجد شيء اسمه مستحيل أو ممنوع؟

بمعنى، تخيل أن كل ما تريده وتتمناه ستجده في التو واللحظة ماذا لو كنت تملك مالا لا نهاية له، وتعيش في بلد لا يضع أي شرط أو عقبة أمام مشروعك، ماذا كنت لتفعل وقتها؟

مرة أخرى أكرر، احذف السلبية تمام من هذه التجربة، وكن إيجابيا لما فوق السماء، وكن ملك التفاؤل، واحذف كلمات مثل صعب التحقيق ومستحيل الحدوث.

هل تريد أن تصبح مثل بيل جيتس؟ ما الخطوات اللازمة لذلك؟ هل تكره مديرك الغبي الذي لا يحسن تصريف الأمور؟ لو كنت مكانه، ماذا كنت تفعل؟

لا تنظر إلى أسفل قدميك فتفكر في وظيفة أو أن تكون أجيرا، السماء وما بعدها يجب أن تكون حدود تفكيرك، فكر في أن تكون مدير شركتك، وتوقف عن التفكير في استحالة حدوث هذا أو ذاك، كفانا قيودا وضعناها نحن على أنفسنا فمنعتنا من الانطلاق وتحقيق ما نستحقه.

في أحد كتبه ذكرنا أستاذنا إبراهيم الفقي –رحمه الله– حكاية الفيل، الذي منذ صغره عوده آسروه على ربط قدمه بكرة حديدية ثقيلة، فلما كبر خلصوه من هذه الكرة، لكن هو نفسه لم يتخلص من قناعته بوجودها فبقي مكانه ظنا منه أن الكرة لازالت مربوطة بقدمه!!

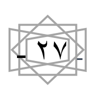
أريدك أن تكتب كل ما سيخطر على بالك من أفكار، لا تترك فكرة إلا وكتبتها.

تريد أن تكون غنيا؟ جميل، وكيف سيأتي المال؟ حتما عن طريق تجارة وبيع وشراء، فما النشاط التجاري الذي تريد أن تعمل فيه؟ تحب الكمبيوتر، فهل تحب تجميعه أم العمل عليه؟ وأي البرامج تجد فيها اللذة التي تنسيك عناء العمل الطويل؟ تريد أن تنفع الناس؟ كيف؟ لو أعطيت الفقير كل مالك لأنفقه ثم عاد يسأل غيرك، فماذا لو علمته حرفة تعطيه المال فيتحول غنيا ويعطي بعد أن كان يأخذ؟ أي حرفة تستطيع تعليمها له وتكون مطلوبة وتحقق له الدخل؟

ستظن بي السخافة إن لم يكن الغرور، ولن تنصفني حتى تجرب هذه الجلسة وتفعلها ثم تعود فتشكرني.

في أول جلسة ستجد بعض الصعوبة، لأنك ربما جزمت من البداية أنها فكرة سخيفة مثل مقترحها!!

لكن كم من سخفاء مثلي ثبت أنهم كانوا على حق، وتخيل أني كنت على باطل فماذا ستخسر؟



بعض الوقت الجميل تقضيه من هذه الدنيا، وقت عشت وأنت ملك تأمر فتطاع، ولو كان ذلك في عالم الخيال.
هذه التجربة لن تعرف لها قدرها حتى تجربها، ففي البداية ستضع فكرة أو اثنتين، ثم تمضي متخيلا الخطوات التي كنت لتتخذها لتنفذ كل فكرة، وتمضي تكتب كل ما يخرج من هذه الخلايا الذهنية في مخ كل واحد منا، والتي يؤكد كل من درسها على قدراتها الخارقة التي لا تجد من يستغلها، هذه الخلايا التي تمثل قدرة الخالق على إتقان كل شيء سبحانه وتعالى.

بعد أن تنتهي من أول جلسة لا تتسرع فتحكم على النتائج، إذ عليك أن تكررها مرات ومرات ما دمت حيا حتى تتقنها جيدا وترى منها ما ترغب أنت فيه.
لكن في المرة الثانية ستجد العقل أقل مقاومة للدخول في هذه الحالة من عدم المستحيل، وستجد نفسك بئر أفكار لا ينضب وستجد الورق لا يكفي لتسجيل كل ما لديك، وهكذا.
بعد تعدد هذه الجلسات ستبدأ في ملاحظة بعض التكرار في أفكارك، وهذه هي إجابتك، ستجد أنك تحب مجالا ما، وتحوم حوله تريد أن تصيبه، وستجد لديك قدرة ما، مثل البيع أو التسويق أو الابتكار، أو التصميم، أو غيرها، وبنظرة سريعة على كل ما كتبته أنت ستجد لديك قائمة لا تقدر بثمن، قائمة توضح لك ما تريده، وما ستنجح فيه حتما إن أنت فعلتها ونفذت ما جاء في هذه القائمة.
أقولها لنفسي ولك عزيزي القارئ: لا تقف بالتفكير عند حدود وظيفة أو عمل بأجر.

ولكن فكر على نطاق كبير، لماذا لا تبدأ شركتك الخاصة في المجال الذي تحبه؟ فكل الأغنياء العصاميين بدأوا بفكرة، وليس معنى أن تبدأ شركتك أن تبدأ من القمة، وتقول لي لا أملك المال لأشتري أثاثا وأستأجر مكانا، ابدأ من سرير نومك واجعله مكتبك، والفراغ أسفل السرير هو مخزنك، ورأس مالك هو ما ادخرته أو اقترضته من أقاربك وأصدقائك، ولا تفكر فقط في الفشل لكن فكر في سعادتك وأنت مدير نفسك، وفكر ماذا لو أصبت النجاح وبدأت تبيع وتشتري وتربح، وتقدم خدماتك مقابل أجر وبدأت تنمي قاعدة كبيرة من العملاء الراضين عما تقدمه لهم.

حتى لو فشلت ستجد مخزونا من الذكريات الثمينة من الحرية، وستجد عقلك قد تغير، وأصبح يريد أن يعود ليحلق في سماء الحرية التجارية، وستجد نفسك تفكر في كيفية الحصول على المال من التجارة، وستجد نفسك وقد تغيرت، لقد كسرت الطوق وأدركت من داخلك أن الحرية حق لك تتمتع به.

"إن العادة يا صديقي، هي ممارسة على فترات زمنية طويلة، تصبح في النهاية جزءا من الشخص نفسه"

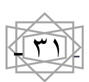
أمرسون

فن الإنصات وأهميته فى التواصل مع الآخرين

في آية من آيات الذكر الحكيم يقول الله سبحانه وتعالى:
(وَ إذا قُرِئ القُرْآنْ فَاسْتَمِعوا لَهُ وَ أنصِتوْا لَعَلكُمْ تُرْحَمُون) (الأعراف الآية: ٢٠٤).
نستنتج من هذه الآية الكريمة أن الله تعالى ينبهنا إلى أن هناك فرق بين الإنصات وبين مجرد الاستماع.
فالسمع كما هو معروف لنا هوة مجرد حاسة من حواس الإنسان تستقبل موجات الصوت الصادرة طوال الوقت وقد يكون هذا بدون اهتمام أو تركيز منا فيما تستقبله آذاننا من أصوات، أما الإنصات فهو يعني الاهتمام والتركيز فيما نستمع إليه والتفاعل معه.

أهمية الإنصات

يتسم فن الإنصات بأهمية كبيرة مما يقتضي منك ألا تهمل وضعه موضع التطبيق أو الممارسة، وإنني لا أبالغ إذا قلت أن نجاحك في حياتك أو في بعض نواحيها يتعلق بمدى قدرتك على الإنصات فنجاحك كطالب أو دارس لأي علم يعتمد على مدى قدرتك على الإنصات.
ومعظم خبراتك في حياتك العملية أو الشخصية تعتمد على الإنصات لذوي الخبرة واستيعاب تجاربهم ومعلوماتهم.
ونحن في ظل الطفرة الهائلة في تكنولوجيا الاتصالات والإعلام والانفتاح على العالم أصبحنا نقضي أغلب أوقاتنا في الاستماع.



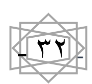
وكلما كنا نستغل ونجيد مهارة الإنصات لما نستمع إليه كلما زادت معارفنا ومعلوماتنا وخلفياتنا الثقافية والفكرية وأثرينا شخصياتنا وزادت أحاديثنا جاذبية.

الإنصات والتواصل مع الآخرين

مفتاح العلاقات الإنسانية والقدرة على التواصل السليم يكون عن طريق فهمك للآخرين ولكي نحقق هذا الفهم يجب أن تطور مهارة الإنصات.
إنك إذا أعطيت الإنصات للآخرين حقه فستتمكن من خلال إنصاتك لهم وتشجيعهم على الكلام من فهم واكتشاف رغبات واحتياجات الآخرين.
وستعرف بماذا يشعرون وفي ماذا يفكرون وتتمكن بهذا من معرفة الأشياء التي يريدونها وما الذي تستطيع أن تفعله من أجلهم.
وبعد استكشاف ما يريده الناس ومساعدتهم في الحصول عليه الطريقة المثلى لتوطيد علاقات جيدة معهم فكل ما عليك فعله ببساطة هو أن تستمع إليهم.

الإنصات وقراءة أفكار الناس

يوجد الكثير من الأشخاص ممن ينظر إليهم على أنهم من أصحاب القوى الروحية أو إنهم من (قرّاء الأفكار) حيث يستطيعون قراءة وفهم أفكار الآخرين، والحقيقة أن سرهم ليس بالشيء الغامض أو لغز كبير، إنهم ببساطة يقومون بتشجيع الطرف الآخر على الحديث ومواصلة



الكلام بينما ينجحون في الإبقاء على أفواههم مغلقة وإنهم يعرفون بالغريزة ومن الخبرة تلك الحقيقة والتي كان (سيجموند فرويد) أبو التحليل النفسي أول من وضعها بصورة علميه وهي: (إنك لو استطعت دفع الطرف الآخر إلى الكلام إلى حد الكفاية فإنه ببساطة لن يستطيع أن يخفي مشاعره الحقيقية، إنه قد يستطيع إخفاءها قدر ما يستطيع إلا أنه رغما عنه يكشف عن مكنون نفسه ويعريها) لقد كتب فرويد مقالا مطولا عن (الفلتات اللاشعورية) التي تخرج من اللسان والتي يظهر فيها أن اللاوعي كثيرا ما ينجح في كشف المشاعر والأفكار الحقيقية ذلك لو أصغيت بدقة كافية وبقيت متيقظا لكل ما تتضمنه أقوال الطرف الآخر.

وبنفس الطريقة إن لم ترغب في أن يعرف الطرف الآخر ما يدور في ذهنك، وإن أردت ألا تكشف عن أوراقك للآخرين فعليك أن تبقي على فمك مغلقا وأن تقوم بالإصغاء وفي المقابل مهما حاولت أن تخفي وأن تداري فإن الطرف الآخر سوف يكتشف كل شيء إن قمت فقط بالاستمرار في الكلام لفترة طويلة كافية.

فإذا كنت تريد أن تتعامل مع الناس بطريقة ناجحة ومؤثرة فعليك أن تعرف احتياجاتهم وما يريدونه وهي نصيحة تنطبق على الأعداء كما على الأصدقاء أنها تنطبق أيضا على الأطفال والبالغين والنساء كذلك.

والطريقة التي تعرف بها ما يريده الناس وما يحتاجونه هي ببساطة أن تنصت إليهم.

الإنصات وتقدير الناس لك

يقدر الناس كثيرا وجود شخص ما يستمع إليهم ولرغباتهم ومشاكلهم باهتمام وليس على المستمع أن يكون قادرا على تقديم حل للمشكلة، إن مجرد الاستماع يعد عاملا مساعدا جدا في كثير من المواقف.

إن استماعك إلى الآخرين بطريقة فيها تعاطف من أكثر الطرق فاعلية ويمكن استخدامها للتقرب إلى الآخرين ومحاولة إقامة صداقة أبدية معهم، إنها الطبيعة البشرية التي تجعل الآخرين يحبونك عندما تستمع إليهم باهتمام.

دعني أسألك سؤالا: هل سبق لك أن كرهت شخصا استمع إلى آرائك وأفكارك باهتمام وتقدير؟

أو بصورة أخرى هل سبق لك وأن أحببت شخصا لم يرد أن يستمع إليك؟

بالطبع لقد توصلت لما أقصده.

الإنصات وتقييم ما تسمعه

من أهم فوائد الإنصات النشط هو استخدامه في الحكم على الأمور وتقييم ما تسمعه سواء عند الاستماع لمناقشة أو ندوة أو برنامج تلفزيوني.

فعن طريق الإنصات الجيد واستخدام تفكيرك يمكنك تقييم أو نقد ما تسمعه.

فإن لم تستخدم عقلك مع أذنيك فستكون في هذه الحالة مجرد مستمع ليس منصتا أما عندما تستخدم الإنصات مع التركيز والتفكير

فيما تسمعه فتستطيع أن تسأل نفسك هل ما تسمعه هي حقائق فعلية أم مجرد وجهات نظر شخصية
وهل ما تسمعه هو كل الحقائق أم هناك أمورا أخرى لم تستوف حقها، عليك أن تنصت لحديث الطرف الآخر حتى نهايته وأن تستوعب وجهة نظره قبل أن تصدر حكمك على كلامه.
وبعد أن أوردنا الفوائد الجمة للإنصات الفعال سأذكر لك بعض النقاط التي سوف تساعدك لأن تصبح مستمعا أفضل من (سيجموند فرويد).
وسيدعم فن الإنصات من مستوى ذكائك اللفظي كما أنه سيكون أساسا للتقدم على المستوى الشخصي والمهني.
وخطط الإنصات الفعالة تتمتع بنفس قدر وأهمية التحدث كما أن عملية الإنصات هو الوجه الآخر لعملية المحادثة.
وفيما يلي بعض المبادئ التي سوف تساعدك لأن تكون مستمعا جيدا.

تعلم أن تستمع بكل كيانك

من المؤكد أنك تدرك مدى الألم الذي تشعر به عندما تتحدث لشخص ما وتشعر أنه لا يستمع إليك أو يتعجلك في أن تنهي حديثك فلا داعي لأن ترتكب أنت أيضا مثل هذا السلوك.
عندما يتحدث إليك شخص ما عليك أن تترك جانبا كل اهتماماتك وشئونك على الأقل في الوقت الذي تكون فيه مع المتحدث ففي تلك اللحظات القصيرة لابد أن تركز كل اهتمامك على المتحدث بنسبة ١٠٠%.

ولكي تتمكن من ذلك لابد ألا تفكر في نفسك نهائيا أثناء الاستماع وأن تجبر ذاتك على أن تبتعد قليلا وأن تسمح للذات الأخرى بأن تجد مكانها.

ذات مرة قال (بيرت ويلر) مؤسس ورئيس مجموعة أسواق ويلر للتخفيض:

- (إنني وجدت أنه إذا كان بإمكاني أن أنسى نفسي ومركزي والأهمية التي أعطيها لنفسي لفترة أطول لا تكفي لأن أستمع لبعض المستخدمين فأنني أستطيع أن أحصل على كثير من الأفكار الجيدة).

ويستطرد (بيرت):

- (لكنني لا أستطيع أن أتعلم شيئا من هؤلاء إذا كنت مهتما أكثر بمركزي ومن أكون أكثر من الذي يريدون هم أن يخبروني به فعلى سبيل المثال: أستطيع أن أفكر في جميع أنواع التوصيات التي رفضت أن أقبلها في الماضي فقط لأنني اعتقدت أن لدي من القوة والمكانة ما يجعلاني لا أستمع إلى الصراف أو موظف الحسابات).

أنصت حتى تفهم ما يقال

وعندما يتحدث الآخرون فأصغ بكل حواسك أنصت إليه بعقلك وقلبك وبالإضافة إلى أذنيك حتى تستطيع أن تدرك ما بين السطور والمعاني التي يقصدها وحاول اكتشاف الرسائل التي يحاول المتحدث توصيلها وعندئذ يمكنك أن تسأله عما يقصده أو يرمي إليه برسالته تلك.

ولا بد أن تلاحظ تعبيراته وهو يتحدث هل يبتسم؟ هل يعبس؟ انظر إلى عينيه علام ينظر ولاحظ جيدا حركاته الجسمانية هل هو مسترخ؟ أم متوتر؟

فيمكنك عن طريق تحليلك لتعبيراته وإشاراته وحركاته الجسمانية أثناء الحديث أن تعرف الكثير والكثير عنه.

أعط رد فعل كلامي

هذا النوع من ردود الفعل يمتد من أول الأصوات المتعارف عليها مثل:- (أه، هم) وحتى ردود الفعل الواضحة مثل: (نعم، حقا، وماذا حدث بعد ذلك، وماذا فعلت هي؟)

فأي نوع من أنواع التشجيع مرحب به في المحادثة فهو يحافظ على استمرارها ويوضح أنك مستمع جيدا.

أعط رد فعل جسدي

استعمل لغة جسد مشجعة وغير متحفظة أو فاترة: (فأومئ برأسك موافقا والجأ إلى تلاقي العيون كثيرا ولكن دون تحديق، انظر بعيدا بطريقة توحي بالتفكير والمشاركة وإن كنت جالسا على كرسي تقدم برأسك باهتمام.

حاول أن تظهر المشاركة من خلال تعبيرات الدهشة أو التفكير أو أي تعبير يوحي به موقفك الإيجابي كرد فعل مناسب لما يقوله الطرف الآخر.



اظهر بمظهر المهتم جدا بما يقوله وبأنك تود الاستماع إليه إن اتفقت معه في شيء فأومئ برأسك وإن قص حكاية فابتسم وتجاوب معه.

قم بتوجيه الأسئلة

إن توجيهك للأسئلة يوحي للمتحدث أنك مهتم بحديثه والناس تشعر بمجاملتك لهم عندما تشجعهم على الاستمرار في الحديث أو تطلب منهم إيضاح نقطة معينة.

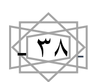
إن الناس تحب الحديث عن أنفسهم فدعهم يفعلون ذلك فضلا عن أنك ستحصل على معلومات وخبرات أكثر.

استخدم أسئلة المتابعة، وكن فضوليا فيما يتعلق بشئون الناس وأساليب تفكيرهم ومن أسئلة المتابعة: (وماذا حدث بعد ذلك؟ وكيف تصرفت أنت؟) وهكذا.

ويجب أن يكون سؤالك مفتوحا لمعرفة المزيد من المعلومات عن الموضوع ولكي تعطي المتحدث فرصة لكي يعبر عن آرائه وأفكاره ومشاعره، كن منتبها واحرص على ألا تفقد تركيزك عندما تجد أن ذهنك يشرد أثناء الاستماع فحاول جهد المستطاع أن تعيد تركيزك على الحديث وشحذ اهتمامك به.

ومن أهم الطرق لمقاومة الشرود هو أن تسأل نفسك باستمرار هل تفهم مغزى الحديث؟ توقف عن القيام بأي شيء يشوش على عملية الاستماع.

لا تقرأ شيئا في يدك أو تنقر بأصابعك ضع كل شيء جانبا حتى مشاغلك وأفكارك واستمع فقط لمحدثك وأغلق التليفون وتجاهل عناصر التشتيت الأخرى.



عدم المقاطعة

المقاطعة أنواع فمنها ما قد يكون مقبولا ولا مانع منها مثل: المقاطعة لإظهار الفهم أو الاستفسار أو المتابعة وهذه يجب أن تتم بمنتهى الذوق والكياسة فتكون مثلا أثناء وقفات المتحدث بين الجمل.

ويرى البعض أن الأفضل من ذلك حين ينتهي المتحدث من كلامه فتسأل أو تعلق على ما سمعت أما المقاطعة المذمومة وغير اللائقة فهي أن تقاطعه أثناء حديثه أو عندما يطرح أحدهم فكرة جديدة.

انتظر حتى يعرض المتحدث ما لديه، ثم قم بإبداء رأيك بعد ذلك وكن لطيفا مجاملا وأظهر احترامك لمحدثك، أنصت باحترام لكل ما يقوله حتى وإن لم تكون متفقا معه، استمع كي تتفهم الموضوع لا لكي ترفضه وإذا لم تفهم الموضوع فيستحسن منك سؤال المتحدث أن يكرر أو يشرح بعض النقاط مرة أخرى وتجنب دائما أن تغير المواضيع التي يطرقها المتحدث حتى يفرغ منها.

القدرة على الإقناع والتغلب على المشاكل

ستتمكن من إقناع الجميع بأفكارك واقتراحاتك وستكسب موافقة الجميع وستتغلب على اعتراضاتهم بلباقتك كما يمكنك أن تتألق في أي نقاش.

ويمكنك أن تحل أغلب المشاكل بسهولة ويسر أكثر من الآخرين وإزالة أي سوء تفاهم بينك وبينهم أو بين الآخرين وبعضهم بالكياسة ولباقة اللسان مع عدم مفارقة الابتسامة لوجهك طالما كان الموقف يسمح بالابتسام.

"وجدت أنني كنت قادرا على إيجاد الطاقة، وإيجاد التصميم لمواصلة الطريق.. وتعلمت أن في إمكان عقلك إدهاش جسمك إذا استطعت أن تقول لنفسك: يمكنني تحقيق ذلك.. يمكنني عمل ذلك"

جون أركسون.

كل منا لديه بعض الإيجابيات والسلبيات الخاصة به ولكن أيضا هناك بعض السلبيات المشتركة ما بين معظم الشخصيات ومن أهم هذه السلبيات الخجل وهنا سنتعلم كيفية القضاء على الخجل وتكوين شخصية ذات طابع محبوب من جميع الناس.

كيف تقهر الخجل وتكتسب الثقة بالنفس

إن الخجل كلمة قد تحمل معاني طيبة ومعاني أخرى مرضية فالخجل عندما يكون معتدلا ومناسبا للموقف فهو حينئذ يعتبر ميزة وصفة إيجابية تعكس مواصفات الأدب والتهذيب والأخلاق الكريمة ويكون في هذه الحالة طبيعيا بل ومطلوبا على المستوى الديني والاجتماعي.

أما إذا تعدى الخجل المستوى الطبيعي وبلا داع فهو حينئذ يكون مرضا يسمى الرهاب الاجتماعي ويكون له عواقب سيئة على الفرد ومن هنا نأتي بتعريف للرهاب الاجتماعي.

تعريف الرهاب الاجتماعي

هو خوف وقلق يداهم الشخص عند قيامه بأداء عمل ما قولا أو فعلا أمام مرأى الآخرين ومسامعهم يؤدي مع الوقت إلى تفادي المواقف والمناسبات الاجتماعية.

والخجل شأنه شأن أي ضغط نفسي يؤدي إلى ظهور مجموعة من الأعراض النفسية والسلوكية والجسدية التي لابد وألا تتواجد في الشخصية الاجتماعية السليمة.

ولكل هذه التداعيات يضطر الشخص الخجول إلى اجتناب الآخرين ولذلك أطلق علماء النفس على هذه الشخصية شخصية اجتنابية.

وهذا الشخص من داخله قد يحب الاختلاط ولكنه يخاف منه.

ويكون الشخص الخجول دائما مصحوبا بالإخفاق في تقبل الحياة الاجتماعية والأسرية والمهنية وهذا الأمر يسهل فهمه إذ أن الشخص

الخجول يعجز عن تكييف ذاته إزاء المواقف وتبدو له على جانب من الخطر.

وبما أن الخجل يجعل الناس غير قادرين على إعلان آرائهم أو الإشعار بوجودهم فهم يفشلون دائما في كسب اهتمام أو عطف هم في حاجة إليه والسبب أنهم لا يتكلمون ولا يعبرون عن أنفسهم أو شعورهم وإذا تكلموا تكون كلماتهم ضعيفة مهزوزة مقطعة وتكون أصواتهم على وتيرة واحدة وبعض الخجولين يتكلمون بطريقة لا يمكن فهمها وبالتالي يزداد خوفهم من التعامل ومواجهة الناس كما أن الخجل يتسبب في أن يجعل الشخص الخجول شديد الحساسية مما ينشئ حاجزا سميكا بينه وبين الناس حيث يخافون أن يكلموه فيؤذوا شعوره دون قصد كما أن حساسيته هذه تجعلهم يتعاملون معه ويتحدثون إليه بحذر وبدون تلقائية مما يجعلهم لا يشعرون بالارتياح في وجوده وكل هذا لا يناسب شخصية قيادية تريد أن تمثل مجموعة من الناس سواء كان هذا التمثيل شرفيا في مناسبة ما أو تمثيلا رسميا في مؤتمر أو ندوة أو معسكر أو أي شيء آخر ولكن لكل سلبيات أسباب ولكل هذا علاج يستطيع كل منا القيام به للتغلب على الخجل وتكوين شخصية قيادية محبوبة لدى الجميع ولكن قبل أن نذكر علاج الخجل لابد أن نوضح بعض أسباب الخجل التي تؤدي إلى كل ما تم ذكره.

أسباب الخجل

حسب آراء الصحة النفسية فإن الخجل الشديد يعود لثلاثة أسباب وهي:

١. الوراثة.
٢. فقدان المهارات الاجتماعية.
٣. نظرة سلبية للنفس والذات.

وحسب آراء خبراء النفس فإن حوالي ١٥ % فقط يولدون ولديهم ميل واستعداد لأن يكونوا خجولين بصورة غير طبيعية بينما الباقون وهم حوالي ٨٥ % يصبحون خجولين إما لأنهم لا يملكون مهارات اجتماعية أو بسبب الخوف من عدم تقبل الآخر.

وتؤكد تجارب الخجولين أن أهم شيء لعلاج الخجل أن تعرف ما هي أسبابه فتقوم بتحليل نفسك وتكتشف أسباب خجلك فإذا عرفت هذه الأسباب فسيكون لديك من السلاح ما تحارب به ولن تجد نفسك دائما في مواجهة ذلك العدو المراوغ المجهول الذي يضيق عليك الخناق وستعرف ما أنت بصدد محاربته وتتمكن من اقتلاعه من حياتك ومن هنا نأتي إلى العلاج الأمثل للخجل والذي يستطيع بعده أن يبدأ الإنسان في تكوين شخصيته الاجتماعية.

علاج الخجل

يقول الذين تمكنوا من القضاء على الخجل إنه مهما بلغ بك الخجل فإن باستطاعتك أن تكون جريئا متماسكا وحازما فهناك أناس بلغوا ذروة المجد وكانوا من قبل يتوارون من الناس حياء ويعتزلون كل محفل خجلا ولكنهم بحثوا ودرسوا إلى أن اكتشفوا ما تختزن نفوسهم

من مواهب وعرفوا ما يكمن فيها من معان حتى وفقوا في الانتصار على الخجل، فلقد كان رئيس الولايات المتحدة (أبراهام لنكولن) الذي حرر شعبه من العبودية رجلا شديد الخجل وكذلك كان (غاندي) محرر الهند.

هناك طريقة هامة لتقليل القلق الاجتماعي وهي أن تتعلم كيف تحول انتباهك من نفسك إلى الآخرين، تلك ولا شك أول خطوة ناجحة للتغلب على الخجل لذا يجب أن تقلل من التفكير في نفسك وذلك بأن تتصرف في التفكير في الآخرين وأن تركز اهتمامك في الناس ولا تحبس أفكارك داخل حدود أنانيتك وعالمك الخاص واجعل هدفك هو ما يقوله الشخص الآخر ولا تضيع وقتا طويلا في التخطيط لما ستقوله فيما بعد فهذا سوف يشغلك عن الاستماع ولو أنك أنصت بإمعان فإن أفكارك ستراودك بصورة سريعة.

إن تركيز انتباهك على الآخرين قد يكون صعبا في البداية ولكن بمواصلة محاولة هذا التركيز والممارسة سوف تشعر بتحسن.

واجه مخاوفك

إن مواجهة الخوف تعتبر أفضل طريقة للتغلب على القلق.

إن الطريقة المقبولة الوحيدة لتعلم السباحة هي الغوص في الماء فكلما طال ابتعادك عن القيام بأداء مهارة ما كلما زادت مخاوفك والعكس صحيح.

أعط لنفسك واجبات لتساعدك على مواجهة مخاوفك خطوة خطوة على هيئة أهداف متدرجة الصعوبة فكلما قضيت وقتا أطول في مواجهة الخوف كلما قل بشكل كبير.

أطل مدة بقائك في الموقف الذي يخيفك ويقلقك وليس لعدة دقائق.

روض نفسك على لقاء الآخرين والاختلاط بهم وتذكر دائما أن القوة لا تبدو بأحلى معانيها إلا عند الكفاح والتحدي.

التدرج فى مواجهة الناس

إذا كنت نادرا ما تبدأ بالتفاعل والتواصل مع الآخرين فقط يكون هذا من أنماط التجنب والبديل هنا أن تبدأ في ممارسة بعض التفاعلات البسيطة في أكبر عدد ممكن من المواقف الاجتماعية مثل إلقائك التحية على زملائك وجيرانك أو تلويحك بيدك لمعارفك أثناء سيرك أو أن تحيي زميلا في المصعد وتسأله عن أخباره وهكذا فهذا من شأنه أن يجعل العجلة تدور.

ويمكن التدرج في التواصل مع الآخرين والتحدث إليهم بتلقائية ويمكن أن تبدأ بمجموعة صغيرة ممن تعرفهم وتحضر موضوعا قصيرا تحضيرا جيدا وتتدرب على إلقائه مسبقا ثم تلقيه عليهم وتكرر ذلك ومع كل مرة تزيد من عدد المستمعين لك ستزداد ثقتك بنفسك ويصبح الأمر شيئا طبيعيا بالنسبة لك.

اغمر نفسك في الزحام أو الطابور وابدأ الحديث مع الذي أمامك أو خلفك بسؤال مناسب للموقف ومن هذا السؤال اتبع شعار الحديث ذو شجون، شارك في النوادي الرياضية والاجتماعية حتى تتعود على مخالطة الناس.

ضع هدفا أمامك على مدار الأربع وعشرين ساعة القادمة وهو أن تحاول أن تتعرف على خمسة أشخاص في عملك ممن كانوا موجودين حولك من قبل ولكن لم تتح الفرصة بالتعارف أو إلى خمسة في النادي وهذه المهارة تتطلب المران كثيرا وهذا كل ما في الأمر فعليك ببذل

الجهد وستسعد بالنتائج وكلما زاد مرانك أصبحت أكثر سلاسة في التعامل وتعطي انطباعا أكثر تأثيرا.

تصرف بثقة

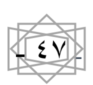
كتب (وليم جيمس) أحد أشهر علماء النفس الذين أنجبتهم أمريكا ما يلي:

(قد يبدو أن الفعل يلي الشعور ولكن في الواقع أن الفعل والشعور يسيران معا ومن خلال تعديل الفعل أو التصرف الذي هو ضمن سيطرة الإرادة تستطيع أن تعدل الشعور بشكل غير مباشر) وما يعنيه جيمس بهذه القاعدة والتي لها أساس علمي سليم أنه إذا كنت تريد الدخول في حالة نفسية معينة فما عليك إلا أن تتظاهر وتتصرف بالشكل الذي يطابق الحالة التي تريدها.

فإذا كنت تريد أن تشعر بالثقة والشجاعة تجتاح كيانك فما عليك إلا أن تتظاهر وتتصرف كأنك شخص شجاع واثق من نفسه وبالفعل استخدم إرادتك كلها وخيالك في سبيل هذا التقمص وسرعان ما ستجد أن الثقة والشجاعة تحل محل الخوف والخجل فهناك مقولة تقول (أنت ما تفكر فيه) فإذا فكرت في الجبن فأنت جبان وإذا فكرت في الفشل فلا بد أن يواتيك الفشل وإذا فكرت في نفسك كشخص واثق في نفسه سرعان ما سيتحول الأمر إلى حقيقة.

تحمل المسؤولية الكاملة لأخطائك

لو قمنا بتحليل معنى (المسئولية)، فسنجد أنها تعني: القدرة والتجاوب.. أي بمعنى: القدرة للتجاوب من أجل التقدم للأمام، فإنك عندما



تتحمل مسؤوليتك، فإنك تستخدم إمكانياتك وقدراتك، حيث إن النجاح بأي المقاييس يتطلب تحمل المسؤولية.. وباختصار، فإن إحدى الصفات المشتركة بين كل الناجحين هي القدرة على تحمل المسؤولية.

وهناك قصة طريفة عن تحمل المسؤولية.

ملخصها: أن احد الملوك كان يقوم بالتحقق مع ثلاثة أشخاص متهمين بالسرقة، وعندما سأل الأول عن سبب قيامه بالسرقة قال:

- (أنا لم أسرق يا جلالة الملك، لست أنا السارق، إن رجال الشرطة قد قاموا بالقبض علي بطريق الخطأ).

وعندما سأل المتهم الثاني عن سبب قيامه بالسرقة قال: (لم نكن في نيتي السرقة أبدا، ولكن والدي هو الذي قام بتحريضي على السرقة يا مولاي فأنا بريء).

وعندما وجه الملك نفس السؤال للمتهم الثالث رد عليه قائلا:

- (أنا معترف يا جلالة الملك بالسرقة، وأتحمل كامل المسئولية، ولكني كنت مضطرا، حيث إن والدتي مريضة للغاية، ولا أملك أي أموال لعلاجها، ولم يكن أمامي أي حل آخر، أنا أعلم أنني من المفروض ألا أقوم بمثل هذا العمل، وأنا معترف بخطئي وقابل بحكمكم عليّ).

فأخذ الملك في التفكير لمدة دقائق قليلة، وأمر الحراس بحبس المتهم الأول والثاني لمدة ستة أشهر والعفو عن المتهم الثالث، فيجب عليك أن تتحمل المسئولية كاملة بصرف النظر عن النتائج.

لا تدع أحدا يخبرك بما تستطيع أو لا تستطيع عمله

لم تكن بوبي كالر طفلة عادية، إذ كانت تتمتم بكلمات غير مفهومة تماما، حتى إنها تذكر تلك الفترة وتقول إنها كانت في بعض الأحيان تقول أشياء لا تفهمها هي نفسها!!

وهي ابنة ٦ أعوام، قررت المدرسة التي تتعلم فيها في ولاية إلينوي الأمريكية أن تستعين بطبيب خبير في لغويات التحدث ليقرر ما المشكلة التي تعاني منها تلك الصغيرة التي لا يفقه أحد شيئا مما تقوله، وفي اليوم المحدد ارتدت بوبي فستانها، وزينت شعرها، وواجهت الخبير، وتحدثت معه وغنت له وسردت له حروف الهجاء، وراقبت بقلق وجهه وهو يتحول من الانبهار للاندهاش وانتهاء بمشاعر خيبة الأمل.

عادت بوبي لمنزلها، وما هي سوى دقائق حتى رن الهاتف وجاء صوت الخبير ليخبر أمها بنتائج تقيمه لابنتها بوبي، ومرة أخرى راقبت الصغيرة تبدل ملامح وجه أمها من القلق للإحباط، وجاءت خاتمة العقد حين علقت أمها على حديث الطبيب قائلة:

- (هذا عجيب فحين خرجت بوبي من المنزل هذا الصباح، كانت فتاة، كناية عن تحدث الطبيب عنها بصيغة المذكر).

لقد كان اليوم كله ذا وقع عصيب على الصغيرة.

لخصت الأم لابنتها موجز المكالمة، فالابنة الصغيرة تعجز عن إخراج ١٨ صوتا من حنجرتها، فهي تلعثمت وتقطعت بها الكلمات وتعثرت، وجاء رأي الطبيب أنها ستبقى كذلك ما بقي لها من عمر، ولا أمل يرجى في شفاء حالة صعبة مثل هذه.

وقفت بوبي في فسحة مطبخ بيتها، بنت صغيرة، ترتدي فستانها وتحملق في أرضية المكان، وتفكر في أمرها، لقد حكم الخبير بأنها فاشلة ما بقي لها من حياة.

وهنا سارت الأم إلى طفلتها، ومالت عليها ووضعت يدها على كتفيها، وهزتها بحنان لترفع عينيها لأعلى، وقالت لها في حزم:

- "لن نستمع إلى ما قاله، لا تدعي أحدا أبدا يخبرك ما الذي تستطيعين أو لا تستطيعين فعله".

كانت هذه النصيحة أفضل ما حصلت عليه بوبي في حياتها إذ علمتها أمها أن تعتبر كل مقاومة تقابلها في حياتها على أنها وقودها لكي تتغلب عليها وتتقدم في حياتها.

لن تتقبل البنت عائقها، بل ستتخذ منه وقودا لها لكي تتغلب عليه.

تطلب الأمر من بوبي سنوات طوال حتى تمكنت من التحدث بشكل واضح ومفهوم، وقد تحملت نظرات الدهشة المشوبة بالخوف والقلق من طريقة حديثها، وتعلمت تقليد طريقة تحريك الآخرين لشفاههم أثناء تحدثهم، وأجبرت نفسها على الدخول في جماعات الخطابة والنقاش والجدل المدرسية، وتدربت كل يوم وكل ساعة لتتغلب على خجلها وخوفها من مواجهة الناس والأهم لتتغلب على الصوت الداخلي الذي كان يذكرها بعوراتها ونواقصها.

رغم انتصاراتها في ندوات النقاش وقدرتها على إثبات حجتها، لكن الصوت الداخلي كان مصُرا على أنها إنما فازت لأنها تخفي مشكلتها.

في خضم اجتهادها وبذلها للمجهود الكبير، توقفت بوبي عن الإيمان بنفسها وبقدرتها على النجاح.

تنصحنا بوبي قائلة: (إيمانك بالنتيجة يحدد النتيجة)

ولهذا حين لم يؤمن أهل بوبي بجدوى دخولها الجامعة، التحقت بوبي بسلسلة مطاعم ويندز Windy's وسرعان ما أظهرت قدرات قيادية وانسجاما للعمل مع الفريق، الأمر الذي انتهى بها في مدرسة مطاعم ماكدونالدز للإدارة، ومن بعد أصبحت أصغر مديرة مطعم ماكدونالدز في ولاية ميسوري وهي ابنة ٢١ ربيعا.

بعدها انتقلت بوبي إلى مدينة شيكاجو والتحقت بمكتب محاماة، ودرست بجانب عملها حتى حصلت على الشهادة الجامعية، لتكون أول عضو في عائلتها يحصل على شهادة جامعية.

بعدها انتقلت للعمل لدى شركة أخرى ثم خطت أول خطواتها الجريئة نحو تأسيس شركتها الخاصة، شركة تقدم دورات تدريبية وتطويرية.

رغم هذه النجاحات التي حققتها، بقي الصوت الداخلي يسألها:

هل تستحقين هذا النجاح؟ من أنتِ لتكوني من الناجحين؟

استمر تساؤلها حتى قابلت يوما المدرب والمتحدث روجر أنطوني، وعبرت له عن إعجابها بطريقته الساحرة في التحدث وعن رغبتها في أن تصبح متحدثة مثله.

جاءها رد روجر ليساعدها على اكتشاف الحقيقة، قال لها:

- (يبدو لي أنك متحدثة بالفعل، لكنك لم تتقبلي هذا الأمر بعد في عقلك وفي ذهنك).

كم كان محقا وكيف أصاب سهمه عين الهدف.

نعم، عليك أن تسمي ما تريده لتحصل عليه ولذا بعدها مباشرة شاركت بوبي في جمعية المتحدثين الوطنين، والذين قبلوها على الفور،

وشرعت تقدم نفسها وتتحدث في دورات التطوير وبرامج التدريب، وألفت عدة كتب ناجحة.

في عام ٢٠٠٣ نال مرض غامض من بوبي وكادت على وشك الرحيل عن هذه الدنيا، واستلزم الأمر ١٨ شهرا حتى فهم الطبيب سر مرضها ووضع لها برنامجا علاجيا، تطلب منها الراحة وتقليل وتيرة العمل، لكنها استغلت هذه الراحة الإجبارية في تحضير رسالة (أطروحة) درجة الدكتوراة، وهي حصلت عليها في عام ٢٠٠٨، بالإضافة إلى تقرير من الطبيب يخبرها أنها شفيت من هذا المرض الغامض تماما.

لا تدع أحدا يقرر لك ما الذي تقدرعلى فعله أو تعجز.

أنت من سيقرر هذا الأمر، فلا توكله إلى غيرك ما حييت!!

كن نفسك وخلّد ذكراك

عندما بدأ تشارلي تشابلن ينتج الأفلام، ألح عليه المخرج أن يقلد ممثلا مشهورا في ذلك الوقت، لكن لم ينجح تشابلن إلا عندما مثل شخصيته. فلنبتعد عن تقليد الآخرين، ولنجد أنفسنا ونكون أنفسنا.

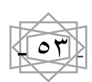
عندما التقى والداك وتزوجا، كانت هناك فرصة واحدة من بين ٣٠٠,٠٠٠ أن تكون الشخص نفسه المولود، وبمعنى آخر، إنه كان لديك ٣٠٠,٠٠٠ بليون أخ وأخت ربما كانوا مختلفين عنك.

إنك خلق آخر وشيء آخر، إنه نهجك أنت من خلال صفاتك وقدراتك، فإنه منذ خُلق آدم عليه السلام إلى أن ينهي الله العالم لم يتفق اثنان في الصورة الخارجية للجسم.. إن جمال صوتك يكون منفردا، وحُسن إلقائك يكون متميزا.

كان هناك رجل فكر بجمع الأشياء العجيبة، فوجد ذات مرة بيضة نسر فوضعها مع بيض الدجاج، وبعد فترة فقس البيض، فنشأ النسر بين الدجاج، وعاش كأنه أحدهم، وبعد فترة رأى النسر مخلوقا يشبهه في السماء، وكلما اقترب هذا المخلوق منهم فإنهم يسارعون بالاختباء ويقولون له: اختبئ فان النسر سيلتهمك.

وبعد فترة فكر: ألست نسرا؟ والدجاجات يقنعونه أنه دجاجة، وبعد صراع فكري طويل قرر أن يكون نسرا، والدجاجات تهبط عزيمته، ولكنه قرر، ففرد جناحيه وحلق عاليا في السماء، عندها أحس بشعور رائع: إنه نسر وليس دجاجة.

وهذه نصيحة قدمها الموسيقار أرفنج برلين إلى زميله جورج جيرشوين، وهي: "كن نفسك"، فعند أول لقاء بينهما كان أرفنج برلين بارعا ومشهورا في الموسيقى، في حين كان جورج جيروشين ملحنا بادئا وناشئا في الموسيقى، إذ كان يتقاضى أجرا قدره ٣٥ ريالا في الأسبوع،



وشعر الموسيقار برلين بمواهب جيروشين الموسيقية فأراد أن يستخدمه عنده كسكرتير، على أن يعطيه ثلاثة أضعاف المبلغ الذي كان يأخذه من قبل، ثم قدم له هذه النصيحة مع العرض الذي قدمه له: (أنصحك ألا تقبل، لأنك لو وافقت فستحاول أن تجعل نفسك أرفنج برلين آخر)، وقد تقبل جيروشين النصيحة، وأصبح على مر الأيام من أكبر الموسيقيين العالميين.

إنك نفسك في هذه الدنيا، فاغبط نفسك على هذا، وجاهد بالذي وهبك الله إياه من طاقات.

قال إيمرسون: سيعرف الإنسان يوما أن الحسد جهل، وأن التشبه بالغير انتحال للشخصية ذاتها، وعلى المرء أن يتقبل نفسه على علتها، ويرضى بها كما قسمها الله له.. إن الأرض المليئة بالخيرات لن تمده ببذرة منها ما لم يجاهد ويناضل للحصول على ما يريد، وإن لديه قوة لم يمنحها الله سبحانه وتعالى لغيره وهي فريدة من نوعها.

وجهة نظر

الذكي هو الذي يحول الخسائر إلى أرباح، والجاهل هو الذي يجعل من المصيبة مصيبتين.

(أخرج رسول الله صلى الله عليه وسلم من مكة فأقام دولة في المدينة)

(وضع أحد العلماء في سجن (قعر بئر) لعدة سنوات فأخرج عشرين مجلدا في الفقه)

انظر دائما للأمور من الزاوية الإيجابية، وتمتع بما تعمل، واستمتع بحياتك ولا تحبط نفسك فيما تفعل، فالحياة تستحق منك أن تبتسم وأنت تعمل، ونفسك أحق بهذه الابتسامة.

من أين أتتنا الفكرة القاتلة: أن الحياة الرغدة المستقرة الهادئة الخالية من الصعاب والعقبات والمصائب تخلق سعداء الرجال؟ إن الأمر على العكس، فالذين اعتادوا الرثاء لأنفسهم سيواصلون الرثاء لأنفسهم ولو ناموا على الحرير، والتاريخ يشهد بأن العظمة والسعادة أسلمت قيادتها لرجال من مختلفي البيئات، بيئات فيها الطيب والخبيث، فيها رجال حملوا المسؤولية على أكتافهم ولم يطرحوها وراء ظهورهم.

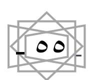
يقول د.بريل:

- "إن أي مؤمن حقيقي لن يصاب بمرض نفسي".

إذا ناولك أحدهم كوب ليمون، فأضف إليه حفنة من السكر، وإذا أهدى لك ثعبانا فخذ جلده الثمين واترك البقية، وإذا لدغك عقرب فاعلم أنه مصل واق ومناعة حصينة ضد سم الحيّات.

يقول برتر أندرسل:

- "لا توجد مشكلة يستعصي علي حلها، وسوف أتغلب على أي مشكلة بالصبر والحلم والاتزان والتعقل، لحظات من الخلوة والتأمل تحقق لي الهدوء والتوازن والتركيز، وتدفع في نفسي قوة هائلة لمواصلة الطريق...".



فن التحدث مع الآخرين

يؤكد المؤلف (لس جيبلين) في كتابه (كيف تتمتع بالثقة والقوة في التعامل مع الناس) أن نجاحنا وسعادتنا تعتمدان إلى حد كبير على مقدرتنا في التعبير عن أفكارنا ورغباتنا وأمانينا وطموحاتنا وإحباطاتنا من خلال تحدثنا مع الآخرين.

ويذكر لنا أن المستكشفين العائدين من رحلاتهم الفردية كان أكثر ما يفتقدونه ويشعرون أنه ينقصهم هو تلك الأحاديث البسيطة (الدردشة) التي تجري بين البشر. كما وجد الأطباء النفسيون أن الكثير من الناس يشعرون بالتعاسة لأنهم لسبب أو آخر عاجزون عن التعبير عن أنفسهم وإنهم يمضون حياتهم وهم يكمنون أفكارهم وانفعالاتهم في داخلهم.

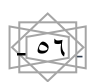
صعوبة التواصل والحديث مع الغرباء

الكثيرون منا قد تضطره الظروف إلى الحضور أو الانضمام إلى حفلات أو اجتماعات أو أي مناسبة اجتماعية وبالطبع قد نضطر إلى الاحتكاك والتواصل مع أشخاص غرباء عنا رغم أن هذا الأمر قد لا يمثل مشكلة كبرى لكثير من الناس إلا إنها قد تسبب الحيرة والاضطراب إلى الشخص الخجول أو المنطوي.

ويتمثل التحدي أو المشكلة بالنسبة لهم في إيجاد موضوع للحديث مع شخص أو أشخاص ليس بينهم سابق معرفة.

ويقول (لس جيبلين):

- (إنهم قد يكون لديهم الكثير من الأفكار والآراء القيمة والمعلومات المفيدة إلا أنهم لا يعرفون كيف يستخرجونها أو



كيف يبدأون، إنهم قد يمتنعون عن طرح أفكارهم لأنهم يرون أن من السخف البدء فجأة بإبداء آراء عميقة عن الكون والحياة ويخافون أن يوصفوا بأنهم مملين، في نفس الوقت قد يحاولوا تجنب المحادثات البسيطة (الدردشة) حيث يعتقدون أنها تافهة ولا تقدم شيئا عميقا أو ذا مغزى)

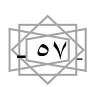
وما ينبغي عليك أن تدركه هو أن هذه المحادثات البسيطة هي الشحم الذي يوضع على عجلة التواصل الاجتماعي فالمحادثات البسيطة تسمح باستمرار الحديث كما أنها تتيح لك التعارف على الآخرين قبل أن تتناول مواضيع مهمة في حديثك معهم، وعليه، فإن لم تقم بخطوة إجراء محدثات بسيطة فلن تصل إلى نقطة الحديث عن أشياء أكثر أهمية وبالتالي فإن القدرة على إجراء محدثات بسيطة تعد جزءا أساسيا للتفاعل مع الآخرين.

فإذا أدركت ذلك وتوقفت عن خشية أن تكون مملا فستجد أنك ستكون قادرا على بدء الحديث وإثارته حتى ولو كان مع شخص غريب عنك تماما، وقد تدهش بأنك في كثير من الحالات تقول أشياء ممتعة ولها قيمة.

تعلم أن يكون لك رأى

إن أهم نصيحة على الإطلاق أدعوك إليها هي أن تعود نفسك على أن يكون لك رأي في كل شيء وعن كل شخص أو موضوع أو حدث سواء موضوعات سياسية أو اجتماعية أو فنية أو رياضية أو أخلاقية، وهذا يستدعي بالطبع أن تعطي هذه الأشياء انتباهك وتفكيرك ليكون رأيك نابعا من داخلك، وتكون مقتنعا ومؤمنا به ومتحمسا له.

فإذا كنت قد كرست بعضا من وقتك وتفكيرك في أحد الموضوعات الحيوية والبارزة التي يمر بها العالم اليوم فهذا يعطيك الحق في



الحديث عنها كما قلنا لا يكفي هنا مجرد القراءة السطحية أو نقل بعض الأفكار التي تخص أشخاصا آخرين ولكن يجب أن تتعمق وتغوص بعقلك ومشاعرك في هذا الموضوع وأن تخرج بقناعة وآراء تخصك أنت شخصيا

فكما قلنا إن الحديث ما هو إلا تعبير عن الآراء والآمال والمثل العليا والمعتقدات والأفكار منطوقة.

وعندما تعتاد على ممارسة التأمل والتفكير في كل شيء فستثري عقلك وشخصيتك ويزداد حديثك لباقة وجاذبية.

تعلم كيف تغير موضوع الحديث

من المهارات المهمة التي يجب عليك بذل الجهد لإتقانها مهارة كيفية تغيير موضوع الحديث وذلك لاستخدامها عندما يستدعي الأمر لذلك.

وتأتي هذه المهارة في الحفاظ على تواصل واستمرار الحديث مع الآخرين مع تفادي المواضيع الحساسة أو المملة، فحينئذ يمكنك الانتقال لموضوع آخر بمنتهى اللباقة والكياسة، وكمثل على كيفية تطبيق ذلك نفترض أن شخصا ما أراد أن يستدرجك لموضوع شخصي أو حساس لا تحب الحديث عنه في هذه الحالة يمكن أن تظهر له بدون انفعال أو ضيق أنه يمكن تأجيل الحديث في هذا الموضوع لوقت آخر أو أنك تفضل الحديث عن موضوع آخر مهم ومن الممكن التهرب وتجنب موضوع خاص أثاره معك شخص ما بدون أن تشعره أنك تعمدت تجنب هذا الموضوع ويمكنك كذلك استخدام تلك المهارة عندما تشعر أن حديثك لا يروق للآخرين وبالطبع يمكنك إدراك ذلك من خلال قراءتك للغة جسمه ومدى تفاعله مع حديثك فإذا شعرت بفتوره وعدم اهتمامه بهذا الموضوع فحينئذ حاول أن تنهي سريعا ما تتحدث

عنه ولا تستطرد فيه ثم انتقل لموضوع آخر يكون أكثر أهمية وإثارة وإمتاعا للشخص الآخر.

وبإمكانك كذلك أن تدفع الآخرين إلى تغيير مجرى أحاديثهم إذا كانت لا تروقك أو تهمك.

وخاصة إذا كانت لك معرفة سابقة بالمتحدث وتعرف عنه بعض المعلومات الخاصة فيمكنك استخدام تلك المعلومات لتدفعه إلى تغيير مجرى الحديث وذلك عن طريق إلقاء سؤال أو تعليق على أحد هذه المعلومات التي تعرفها عنه.

كيف تنهى حديثا بلباقة؟

ماذا سيكون شعورك إذا كنت تتحدث مع شخص ما وقاطعك أثناء حديثك فجأة لينهي الحديث؟

بالتأكيد ستشعر في داخلك بالغضب أو الضيق وستتهمه بعدم الذوق أو اللباقة لأنك ستشعر أنه لم يلق الاهتمام لك أو لحديثك.

لذا فعليك ألا تسلك نفس السلوك حتى لا تترك انطباعا سلبيا عنك فإذا أردت أن تنهي الحديث مع أحد فيجب أن يكون ذلك بمنتهى الذوق واللباقة بأسلوب دافئ وودود يعكس سرورك للحديث معه.

فإذا أردت أن تنهي حديثا فلا يجب أن يحدث هذا أثناء قيامه بالحديث وأفضل شيء تفعله هو أن تستغل فترات التوقف القصيرة عن الكلام فيما بين الانتقال من نقطة إلى أخرى أو من فكرة إلى أخرى لتظهر له رغبتك في إنهاء الحديث وتأجيله لانشغالك بأمر ما أو لارتباطك بموعد أو عمل ويجب قبل أن تنهي الحديث أن تظهر له استيعابك وفهمك لما تحدث عنه وذلك من خلال تعليقك على بعض النقاط المهمة أو إبداء رأيك فيها.

أما إذا كان الشخص الآخر ثرثارا فإن الأفضل أن تصمت ولا تعلق على أي شيء أو تفتح أي موضوع حتى لا تدفعه للاستمرار في الحديث وأظهر له استعجالك أو انشغالك بأي شيء واطلب منه بلباقة تأجيل استماعك له لوقت آخر تكون غير مشغول فيه حتى تستمع إليه بتأن وتركيز ولا تنس أن تنهي الحديث بتحية لطيفة تعكس روح المودة والصداقة.

"القيادة يمكنك تعلمها، بل يجب أن تتعلمها، إنها مهارة وليست عادة مكتسبة"

بيتر ديكر

ليس المهم ما تقوله المهم كيف تقوله

يقول (ألبرت هارت) وهو محامي وكاتب عمل في مجلس الشيوخ الأمريكي في بداية القرن العشرين: (في الحديث اللبق تفوز طريقة الكلام وليست الكلمات) كما قيل:

- (لا يكفي المرء ما ينبغي أن يقال ولكن أن يقوله كما ينبغي)

إن كثيرا من الناس يعتقدون أنه يكفي للتعبير الجيد أن يعبروا بالكلمات المناسبة للموقف الراهن ولكن الحقيقة أن كيفية التعبير عن رسالة ما أمر أكثر أهمية من الكلمات نفسها

ويقول (كارنيجي): (هناك شيء ما إلى جانب الكلمات المجردة في الخطاب، إنه النكهة التي من خلالها يتم الإلقاء الجيد ويجعل المادة الهزيلة تمضي طويلا).

الكلمات تبرز شخصيتك

نحن نقاس من خلال طريقة حديثنا فمن خلال حديثك يمكنك أن تعرض آراءك وأفكارك وخبراتك وتجاربك واهتماماتك ومشاعرك وانفعالاتك.

باختصار نوعية كلامك ومفرداتك اللغوية تعبر عن شخصيتك أمام الآخرين وكم من المرات لم نكن نعطي شخصا ما أي قيمة حتى يصادف ونتحدث معه ويعبر عن نفسه وشخصيته فنجد أننا لم نكن نوفيه حقه من الاهتمام والتقدير الذي يستحقه.

ابدأ بتطوير ثروتك اللفظية

كلما زاد محصولك اللغوي أمكنك أن تفكر بطريقة أوضح وفي آفاق أبعد كما ستتمكن من استيعاب معظم ما تقرأه بسهولة أكثر.

وبدون تعزيز وتطوير قدراتك اللفظية تصبح معاقا في إحدى القدرات ويفقد ذهنك أحد أهم المهارات ويصبح لسانك وكأنه مربوط ويخونك التعبير عن أفكارك وإذا لم تمتلك الكلمات التي تعبر بها عن مشاعرك ونواياك، لن يستطيع الآخرون التواصل معك والأخطر من ذلك تعجز قدرتك على التفكير ولا يعني ذلك أنك عاجز تماما عن التفكير لكن يعني أنك تعبر عن أفكارك تعبيرا مهزوزا يدل على تفكير مشوه وذهن مرتبك وتتملكك الحيرة عندما تحاول التعبير عن فكرة مركبة، حاول بكل جهد طوال الوقت التخلص من هذه الإعاقة فكل كلمة تضيفها إلى قاموسك اللغوي تضفي معنى رفيعا على حياتك.

قد تتساءل: هل في استطاعة أي شخص خلق وتطوير قدرات لفظية خاصة به؟

قد لا تكون واثقا في قدرتك على ذلك ولكن كيف تعرف أو تحكم بدون أن تحاول أولا؟

ثم إن العالم مليء بأشخاص معروفين وذوي شهرة ومكانة عالمية وكانوا يعانون من ضعف وفقر القدرة على الحديث إلا أنهم بالتدريب الجاد أصبحوا من المتحدثين المجيدين.

بل أن (دالي كارنيجي) وهو أكثر المتحدثين شهرة في العالم كان يعاني من الخجل والتلعثم إلا أنه تمكن بالتدريب أن يصبح من أشهر المتحدثين على مستوى العالم.

ثم يمكنك أن تنظر إلى المراسلين أو الوافدين الأجانب الذين قد تبعثهم بلادهم لدولة أخرى سواء للدراسة أو البحث أو العمل ويأتون وليس



عندهم أي فكرة عن لغة هذه البلد ولكن ما هي إلا عدة شهور وتجدهم أتقنوا اللغة مثل أهل البلد تماما، فكيف لهؤلاء الغرباء عن تلك اللغة أن يفعلوه ويتمكنوا من ذلك وأنت الذي معك الأساس الذي يمكنك أن تبني عليه وتضيف إليه ألا تفعل؟
فبلا شك إنك إذا أعطيت هذا الأمر حقه فسرعان ما ستطور حصيلة مفرداتك اللغوية، المهم أن تعزم على ذلك وسرعان ما ستعمل على دراسة اللغة بشغف ويزداد كلما تقدمت.

كيف تبنى صرح مفرداتك؟

إن الطريقة المثلى لتنمية مفرداتك ومحصولك اللغوي هي المواظبة على القراءة فهي أسهل الطرق لإثراء قدرتك على التعبير وليس من قبيل الصدفة أن ألمع الناس وأفصحهم قراء مدمنون وليس هناك طريقة تباري القراءة لتطوير وتنمية محصولك اللغوي.

إن نجاحك يعتمد قبل كل شيء على المطالعة فاقرأ كلما سنحت لك الفرصة ولا تمل القراءة وأقصد بالقراءة والاطلاع العميقة الواعية التي تزودك بزاد لا ينفذ من الأفكار وترقى بكلماتك وتتوقف نسبة إغناء المحصول اللغوي على كمية القراءة ونوعية النتاج المقروء وأسلوبه وقيمته من الناحية الفكرية واللغوية وعلى أسلوب القراءة نفسه وطريقة استغلالها لتنمية الحصيلة اللغوية ومدى القدرة على القراءة والفهم والاستيعاب والتذكر.
ومن حسن الحظ أن امتلاك زمام اللغة أمر في متناول الجميع ولا يكلفنا بلوغه غير أمرين: اقتناء معجم معروف والرغبة في إجادة اللغة

والبلاغة فإذا أضفت إليها الشغف بالمطالعة وتركيز الذهن أثناء القراءة فإنك لن تلبث أن تبلغ الذروة وتصبح من ملوك البلاغة.

فإذا سمعت أو قرأت كلمة أو جملة جديرة بالاهتمام فبادر بمعرفة معناها ونطقها الصحيح واعلم أن تلك الكلمة أو الجملة لن تصبح من ضمن مفرداتك اللغوية حتى تصبح مألوفة لديك بحيث تستطيع استعمالها بسهولة في مناسبتها إبان حديثك فأسلوب كلامك هو المقياس لنمو محصولك اللغوي.

فالبعض يقوم بحفظ معاني المفردات بدون أن تدخل قاموسهم اللغوي وبدون التفاعل معها والتمثيل لها والاهتمام بها وتظل بعيدة عن تفكيرهم وألسنتهم ولذا يجب اعتماد الطرق الصحيحة التي تدخل الألفاظ والتعبيرات المكتسبة في لغة الأشخاص وفتح مجال لاستعمالها.

ومع أن للقراءة الصامتة فوائد في زيادة سرعة الاستيعاب إلا أن للقراءة الجهرية فوائد من حيث اكتساب المهارات اللغوية بنحو خاص.

المواظبة على اقتناء ومطالعة الكتب والجرائد والتثقيف المستمر ذات أثر بالغ في زيادة تحصيلك اللغوي وتزويدك بالألفاظ والتعابير التي تحتاجها.

والمطالعة يجب أن تكون متأنية لتسمح باستيعاب وتمثيل المعاني والألفاظ

ولا تعتبر القراءة واجبا حتى لا تملها كما يفعل أكثر الطلاب، اقرأ ما يطيب لك وتهواه، اقرأ لأحب الأدباء إلى قلبك ولأشهرهم.

إذا كانت ميزانيتك لا تسمح بشراء كتب فاستعرها من المكتبات العامة واقرأ أي شيء، أعط حصة من وقت قراءتك للقرآن الكريم لتنمو لغتك ويستقيم لسانك.

لا تقطع وقت القراءة للبحث عن الكلمات الصعبة في القاموس لكن احتفظ بورقة وقلم وسجل الكلمات الغامضة وابحث عن معناها فيما بعد.

إذا كنت كارها للقراءة أي لا تقبل على قراءة الكتب إذ تشعرك بالسأم والملل فلعل العالم النفسي

(إيدن تشمبر) لديه وسيلة تخلصك من ذلك.

اختر مقالا بأحد الجرائد أو المجلات كان قد مس وترا فيك وقم بإعداد خمسة أعمدة في ورقة بيضاء يحمل كل منها عنوان

١. الموضوع.
٢. الأمر المحبب.
٣. الأمر غير المحبب.
٤. أسئلة.
٥. ما تم الاستفادة منه.

اشرع في قراءة المقالة وعند مصادفتك أي موضوع جديد قم بإدراجه في العمود الأول مختصرا إياه في كلمة أو كلمتين وبعد ذلك قم بتدوين ما أعجبك وما لم يعجبك في هذا المقال وستجد أن أي رد فعل إزاء ما قرأت سيعمق في ارتباطك الوجداني بعملية القراءة ويحولها إلى عملية حميمة ممتعة تفتح شهيتك على المزيد من القراءة.

الاستماع إلى أحاديث الآخرين

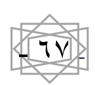
ومن أفضل السبل لزيادة مفرداتك اللغوية وإجادة الحديث كثرة الاستماع إلى أحاديث الآخرين والاختلاط بالأشخاص الذين يملكون أسلوبا مميزا أو من يملكون أعنة اللغة في أيديهم وهذه وسيلة مزدوجة الفائدة: اكتساب المزيد من الكلمات الجديدة والوقوف على المجهول من الأفكار والآراء وبهذا يزداد محصولك اللغوي يوما بعد يوم فتزداد ثقتك بنفسك وتزداد متعتك من الحديث.

مراجعة أسلوبك وردودك

إذا كنت ممن يخسر دائما معاركه الكلامية وتفشل في توصيل آرائك للآخرين فلا تيأس وقوِّ قلبك حيث أن ثمة تقنية يسيرة ستنمي من قدرتك لتصير متحدثا لبقا ولتحقيق ذلك قم بتدوين ما كان ينبغي ويتعين عليك قوله في المواقف السالفة وافعل ذلك لبضعة أسابيع أو شهور إذ سيعينك هذا على رفع قدرتك الذهنية الفطرية للنطق بما تفكر فيه عندئذ ستتدفق عليك الأجوبة التي يجب التوجه بها إلى الآخرين أثناء الحديث وليس بعده كما سيكون باستطاعتك تدوين آرائك مما يثبت فيك الثقة للنطق بها أمام الآخرين.

استخدم اللغة المكتسبة

إن ممارسة واستخدام اللغة المكتسبة شفهيا وكتابة ينميها ويبلورها ويثبتها في الذاكرة لذا يجب اعتماد الطرق الصحيحة التي تدخل الألفاظ والتعبيرات المكتسبة في لغة الأشخاص وفتح المجال لاستعمالها.



استعمل الكلمات التي تجمعها أولا بأول وأدخلها في عبارات التحدث إلى الآخرين، استعملها في كتاباتك، لا تتردد خوفا من أن ترتكب خطأ وتذكر كيف كنت مترددا حينما بدأت تتعلم ركوب الدراجة وكيف أصبح ركوبها لا يكلفك جهدا.

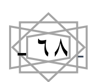
لا تحاول استعمال الكلمات الضخمة في حديثك مع الناس بقصد استعراض العضلات والتفاخر ولا بد من تحديد الهدف من الكلمة فالكلمة التي تلقى في مجال الفكاهة غير التي تلقى في مجال الشدة والكلمة التي تقال للمثقف غير الكلمة التي تقال إلى نصف المتعلم والكلمة التي قد يقبلها مجتمع قد لا يتقبلها مجتمع آخر.

إن المحصول اللغوي يزداد عن طريق الاتصال والاختلاط بالآخرين فإذا كان لديك الاستعداد الفطري لاكتسابها فستكتسب من خلال الاستماع للآخرين بقدر إصغائك لهم واستعدادك خاصة مع الطبقات الراقية المتميزة.

تدريبات مساعدة لزيادة المفردات

يمكن استعمال الكلمات المتقاطعة في تنمية مفرداتك ولقد تم تخصيص العديد من الجرائد والمجلات للألعاب القائمة على الألفاظ كالكلمات المتقاطعة والجمل المتداخلة حيث يكون فيها المعنى والتضاد والتشابه ويمكنها أن ترفع من مستوى ذكائك اللفظي أكثر من أي شيء آخر.

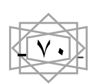
ويمكن التدريب على الطلاقة اللغوية بأن تحاول أن تأتي بأكثر من كلمة مرادفة لكلمة ما بسرعة أو أن تأتي بمجموعة من الكلمات المتشابهة في المعنى أو في صفة أو علاقة معينة كأن تأتي بمجموعة من الألفاظ التي



تدل على السرور أو الغضب أو الحزن وما شابه وقد تحتاج إلى المعاجم المختصة في هذا ولكن لا تفقد الأمل في أي شيء.

"علينا الابتكار والاختلاف عن الآخرين ليس من باب الاختلاف ولكن الاختلاف للتميز وذلك حتى تتميز عن غيرك من الأخرين، وعليك أن تتعلم أنه لا وجود لكلمة مستحيل فكل شيء ممكن"

د/ إبراهيم الفقي



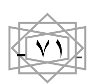
مهارات الاتصال الناجح

هذه جملة من المهارات البسيطة والهامة التي تساعدك في كسب قلوب الآخرين والتعامل بانسجام معهم:

١. استوعب محدثك: وأقصد بالاستيعاب أن تكتشف هويته، هل هو عصبي، حاد، هادئ، متزن، ثم حاول أن تتماشى مع نمطه وأسلوبه، فإذا كان شخصا حادا، فانتق كلماتك بشكل أكثر حذرا، لو كان بشوشا اجتماعيا تواصل معه وقم ببناء علاقة معه.. وهكذا.

٢. استمع أكثر مما تتكلم: خلق الله لنا لسانا واحدا وأذنين كي نستمع أكثر مما نتكلم هكذا تقول حكمة الأجداد، وهذا ما يؤكده اليوم علم النفس ومدارس الإدارة المتعددة، الاستماع رسالة صامتة تحمل مدلولات في غاية العمق والفاعلية، فهو إعلان عن حبي واعتزازي واحترامي وتقديري لك، اعترف بحقك في أن تبدي وجهة نظرك كاملة، دلالة على رقي ودبلوماسية المتحاورين.

٣. الابتسامة: كم هو رائع حديث الرسول صلى الله عليه وسلم: "تبسمك في وجه أخيك صدقة"، تلك الانحناءة التي ترتسم على شفاه الواحد منا قادرة على تذليل العقبات وكسر الحدة وإذابة جليد الشعر المتبلدة، أهل الصين يقولون (من لا يقدر على رسم الابتسامة على شفتيه، لا يجب أن يفتح متجرا)، إن للابتسامة دورا في كسب القلوب لتأثير وفائدة كبيرة فلا تغفلها أبدا.



٤. <u>انظر إلى العين:</u> هناك نظرة لا يحبها البشر وهي النظرة التي تحمل في طياتها مساحة كبيرة من الحدة والتركيز الشديدين، بيد أن هناك نظرة دافئة، جميلة، تنتقل من عين إلى عين، إلى ما بين العينين، ثبت نظرك الهادئ في عين محدثك ولا تجول ببصرك يمنة ويسرة.

٥. <u>فرّق بين الخطأ والمخطئ:</u> إذا ما أخطأ محدثك، فحاول أن تفرّق بين الخطأ والمخطئ، هاجم الخطأ ولا تهاجم المخطئ، قل للشخص دائما حال الخطأ إن الأمر ليس شخصيا، وأنك تحترمه كشخص، وتختلف معه في نقطة أو نقطتين.

٦. <u>إعادة الصياغة بإيجابية:</u> عندما ينتهي محدثك من حديثه لخص كلامه بصياغتك الشخصية، وأعده عليه، هذا يوضح الأمور بشكل أفضل.

٧. <u>تحدث دائما بإيجابية:</u> كن شخصا إيجابيا، إذا ما كان هناك مشكلة، فابحث عن الحل، إذا ما تحدث الآخرون عن العقبات تحدث أنت عن الإيجابيات، كن متفائلا.

٨. <u>كن مرنا:</u> تقبل وجهات النظر، تحدث بمرونة وبدون تعصب أو تصلب في الرأي، ليكن الحق هو دينك.

"إنني مسؤول عن ذهني، لذا فأنا مسؤول عن النتائج التي أصل إليها"

"لا وجود للفشل إنما هناك رأي محدد عن تجربة"

د.إبراهيم الفقي



لا وجود للفشل إنما هناك رأى محددا عن تجربة

إن الناس ميّالون إلى الالتفات بأفكارهم إلى الأشياء المؤسفة التي مضت في حياتهم، وتأمل الصعاب والمضايقات التي واجهوها واعتبروها إخفاقا شديدا وفشلا، وسرعان ما تظهر مشاعر عدم الملائمة.. ففي مجال الأعمال مثلا يجرب شخص أسلوبا جريئا لزيادة رقم مبيعاته، ثم يحصل فقط على نتائج ضعيفة، فيتجنب أية مخاطرة أو محاولة جديدة في المستقبل.. وفي مجال العلاقات الإنسانية، فالمرأة التي تكتشف خيانة زوجها قد تعتقد في النهاية أن جميع الرجال غير أوفياء، ولاحقا قد تتجنب كافة الرجال بدون تفريق ولا تمييز.

ولكن عندما تسأل أشخاصا ناجحين أن يدلوا بأسرار نجاحهم، سوف يقصون عليك قصص وحكايات وتحديات وفشل وإخفاق، وسوف يتلون عليك كيف استطاعوا التغلب على جميع هذه التحديات والهزائم والنكسات.. وفي النهاية أصبحوا أقوى من أي وقت مضى، إن ماضيك لهو حقا كنز من التجارب القيمة المتوفرة لديك، كي تستفيد منها.. (جون جريندر) فعلا على حق حينما قال:

- (الماضي لا يضاهي المستقبل).

لا أهمية لعدد المرات التي تكون قد فشلت فيها في الماضي، كل ما هو مهم هو كيف تستفيد من هذه التجارب، كما يقول الصينيون: (يأتي النجاح من القرارات الصائبة، والقرارات الصائبة تأتي من التقدير السليم للأمور، والتقدير السليم للأمور يأتي من التجارب، والتجارب تأتي من التقدير الخاطئ للأمور).



انطلق.. خاطر.. قيم الأمور.. وقم بتهيئة واستخدام تجاربك الماضية ومعرفتك حتى تنجح في المستقبل، لأنه رغم كل شيء، لا يوجد فشل، إنما رأي محدد عن تجربة مضت.

الشخص الأكثر مرونة هو الذى يسيطر على الموقف

ظلت ذبابة تصطدم بنافذة مغلقة، مجهدة نفسها بالطيران نحو النافذة دون أن تستطيع الخروج منها، إلى أن هلكت الذبابة من الإجهاد، في حين كان بالقرب من النافذة باب مفتوح، وكان سبيلها إلى الحرية... هذا السلوك وأمثاله يدل على انعدام المرونة.

من ناحية أخرى، فإن الدراسات التي أجريت على الفئران هي بمثابة مثال جيد على المرونة الفعلية... وضع الباحثون فأرا في متاهة وفي نهايتها وضعوا قطعة من الجبن، فاستعمل الفأر حاسة الشم للتحرك في المتاهة حتى وصل إلى الجبن، وكرر الباحثون هذه التجربة لمدة أسبوع، وفي نهايته قاموا بتغيير مكان الجبن، وكان الفأر يتجه إلى المكان الذي اعتاده للحصول على الجبن، لكن في هذه المرة لم يجد شيئا... وبعد محاولات عديدة باءت بالفشل تأقلم الفأر مع الموقف الجديد، وبدأ بالبحث بدلا من التوجه إلى المكان القديم، ونشط في بحثه حتى وفق في النهاية ونال مكافأته.

مع أن لهذين المثالين متغيرات خاصة إلا أنهما يسلطان الضوء على إمكانية الحصول على نتائج أفضل بإبداء المرونة، كما أنهما يوضحان كيف أن للمرونة أو عدمها تأثير على حدوث نتيجة معينة.

وإذا جاز التعبير يتصرف العديد من الناس كالذبابة، ويعيدون ويكررون أنماط السلوك الفاشلة، ويقولون نفس الأشياء، ويفعلون ذات الأشياء، وفي النهاية يسودهم التعب والإجهاد، وأيضا الإحباط.. لا تنس أن تظل دوما مرنا في كل شيء تفعله، حيث إن المرونة هي القوة.

إذا كان شيء ممكنا لشخص ما، فمن الممكن لأي شخص أن يتعلم كيف يعمل الشيء ذاته.

قال الإمبراطور الروماني (ماركس):

- (لا تعتقد أن ما هو صعب عليك يعجز أي إنسان عن عمله، ولكن إذا كان شيئا في مستطاع إنسان، فاعتبر هذا الشيء في متناولك أيضا...)

طبعا، هناك قواعد تنطبق على هذه الحالة:

١. يجب أن تكون لديك رغبة قوية في التعلم.
٢. يجب أن تباشر التعلم.
٣. يجب أن تلزم نفسك بالتعلم تحت أي ظروف.

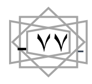
إذا وجدت ضمن معارفك شخصا حكيما واجتماعيا وهادئا، يحسن ويتقن الاتصال بالآخرين، فكل ما عليك عمله هو اكتشاف استراتيجيته وتجربها على نفسك، ثم قم بتطبيقها، استمر في تطبيقها وتعديلها إلى أن تصبح طبيعة ثانية لك.

أنا مسؤول عن ذهني، لذا فأنا مسؤول عن النتائج التي أصل إليها

من السهل عتاب ولوم الآخرين، ونسب مشاكلك ومتاعبك إليهم.. حينما تلقي اللوم على الآخرين، تقرر التنازل عن قدرتك واختيار المستوى الأدنى للطاقة، والنتائج البديلة.. أما إذا قلت لنفسك: إنك مسؤول عن حياتك فلن تلوم ولا تنتقد أحدا، ولن تقارن أحدا بنفسك أو بشخص آخر مهما كان، يجب أن تصبح أفضل ما استطعت، وهكذا سوف تمتلئ بالطاقة الإيجابية، وتسعى إلى إيجاد الحلول المناسبة لأي تحد يقابلك، وسوف تصبح سيد عقلك الباطن وقبطان سفينتك.

قال (ألكسندر جراهام بل):

- (الإنسان بصورة عامة غير مدين سوى بالقليل لما ولد به.. فالإنسان هو محصلة ما يعمله لنفسه).



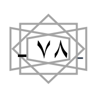
لا تمل من طرق الأبواب

بعد طفولة بائسة، مع أم عاملة تعودت ترك ابنها وحيدا من الظهيرة حتى المساء، وبعدما تنقل بين عدة جامعات حتى تخرج عام في عام ١٩٩١، وبعدما عمل في عدة مهن لا رابط أو علاقة بينها وبين دراسته مثل سائق ترام مقابل ٨ دولار في الساعة بدأ يشعر من داخله بأن لديه مواهب عديدة، ولكنه لم يعثر بعد على وسيلة تساعده على استغلال هذه المواهب وإخراجها للعالم من حوله.

من خلال بعض معارفه وأصدقائه تمكن من العثور على وظيفة مرموقة: كتابة سيناريو فيلم سينمائي، ولكن رغم اجتهاده في الكتابة فإن هذا الفيلم لم يفارق الورق!!

إلا أن هذا الفيلم انتهى مآله فوق مكتب المنتج السينمائي والتليفزيوني الشهير جيري بروكهايمر Jerry Bruckheimer، الذي كان يبحث عن طريق يحسن بها من مستوى برامجه التليفزيونية، فكان من صديق مشترك لهما أن رتب لعقد اجتماع ما بين الاثنين، أملا في العثور على هذه الفكرة الجديدة التي ستحسن من مستوى الإنتاج، وتجلب الأرباح.

ثم أقنعته قبلها زوجته جينيفر الحبلى بألا يخرج للعب كرة السلة كعادته كل مساء، من أجل البقاء معها في المنزل ومشاهدة بعض البرامج التليفزيونية فكان من نصيبهما أن شاهدا برنامج اسمه (المحققون الجدد) على قناة ديسكفري، حيث كان موضوع الحلقة كيف توصل المحققون لمعرفة قاتل فتاة عملت مشجعة لفريق كرة قدم أمريكية، وذلك بعدما اكتشفوا شعرة من رأس القتيلة على مسند الرأس في سيارة أقلتها.



هنا أضاءت شعلة الأفكار في عقله، وتوصل إلى فكرة يمكنه عبرها استغلال كل مواهبه الدفينة.

قبل أن يتوصل لمعرفة ما الذي يريد عمله في حياته، لم يكن أنطوني زوكر Anthony Zuiker يعرف كيف يكتب سيناريو حلقات تليفزيونية، لكنه استغل هذا الجهل لمصلحته، إذ قرر كسر كل القواعد التي يتبعها العاملون في هذا المجال، وحين جاء موعد مقابلته مع المنتج جيري بروكهايمر لم يكن لديه أي مشروع يعرضه عليه سوى فكرة حلقات تليفزيونية بوليسية أبطالها فريق معمل التحقيق الجنائي أو Crime Scene Investigation أو CSI (فيما بعد أصبحت أكثر مسلسل تليفزيوني حقق أعلى نسبة مشاهدة في العالم مع أكثر من ٥٠٠ حلقة معروضة في أكثر من ٢٠٠ دولة، كما حقق أكثر من ٦ مليار دولار من العوائد) ومن بعدها نظيران لها.

وهو يعرض فكرة المسلسل على جيري، لم يتمكن من الجلوس من فرط حماسته واقتناعه بفكرته، حتى أحب الحضور الفكرة وأرادوا تنفيذها.

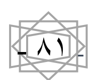
جرت العادة أن يدخل من لديه فكرة مثل هذه ومعه بعض الورق، لكن أنطوني كان يقرأ من شاشة هاتفه بلاك بيري ما دونه من ملاحظات وأفكار، رغم ذلك نجحت حماسته في أن تعطيه فرصة تحقيق فرصته وهو ما حدث عام ٢٠٠٠.

الشاهد من القصة، مهما كان ما مررت به من مواقف حزينة وبائسة ومهما كنت تشعر بالضياع وفقدان الطريق لا تتوقف عن طرق الباب طالبا لفرصتك في هذه الحياة.

لا تتوقف عن البحث عن فرصتك، وحين تأتيك اقبض عليها بكل ما تملك، وتحدث عنها بكل حيوية وحماس وحرارة، ولا تتوقف عن الخيال وكسر القواعد.

"يمكن القول بشكل عام: إن الإنسان الأكثر نجاحا في الحياة هو من تتوفر لديه أفضل وأحسن المعلومات"

بنيامين دسرائيلي

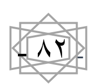


كيف تفوز فى المناقشات والمفاوضات

لا شك أنه كثيرا ما تضطرك الظروف إلى الدخول في مناقشات وتحاول من خلالها حمل شخص أو أشخاص آخرين على قبول وجهة نظرك أو على رؤية الأمور من منظروك أو إقناعهم بما تريده كما لا شك أيضا أن الكثير من هذه المناقشات لها تداعيات سلبية أو إيجابية على حياتنا لذا فمن المهم جدا أن تتقن إدارة هذه المناقشات وسواء أكنت تحاول أن تقنع أو تتفاوض أو تحاول الوصول لاتفاق ما فإنك تحتاج أن تتعلم وتفهم كيفية إدارة هذه المناقشات بنجاح فلا جدال في أن تحسين وإتقان تلك المهارة سوف تفتح لك فرص وأبواب النجاح وفي هذا الفصل سوف نلقي نظرة على أهم خطوات واستراتيجيات إدارة النقاش التي من شأنها أن تفتح لك أبواب النصر والنجاح والثقة.

وما ينبغي عليك إدراكه قبل أي شيء هو أنك لا تستطيع الفوز في أي نقاش بفرض آرائك وأفكارك على الآخرين لأنه بمحاولتك فرض أفكارك أو السيطرة عليهم فإنك بذلك تثير عنادهم وسيتحول النقاش إلى صراع بينكما وسيكون النقاش بينكم حينئذ ليس إلا مضيعة للوقت.

إن الطريقة الوحيدة التي تمكنك من تحقيق الفوز هو أن تقنع الشخص الآخر بآرائك وأفكارك وهذا يتطلب منك أن تعمل مع الطبيعة البشرية وليس ضدها فلا تحاول فرض أفكارك على الشخص الآخر بل إن أفكارك يجب أن تصبح أفكاره هو قبل أن تصبح وجهة نظر يقبلها فعندما يقتنع الشخص الآخر أن وجهة نظرك سليمة وفي محلها فسيغير رأيه طواعية وبهذا فقط يمكنك الفوز في النقاش وتنتصر وجهة نظرك.



وسأقدم فيما يلي بعض الاقتراحات التي ستساعدك إلى حد كبير على الفوز في أي مناقشات أو مفاوضات تدور بينك وبين الآخرين:

قبل الدخول في أي نقاش أو تفاوض اعرف ماذا تريد

يجب عليك قبل الدخول في أي مناقشات أو مفاوضات مهمة مع الآخرين أن تعرف ماذا تريد من هذه المناقشة أو التفاوض، ما النتائج التي ترغب في الحصول عليها واعلم أنه كلما كان لديك عددا كبيرا من المعلومات والبراهين والبدائل والحلول فإن النجاح في إقناع الآخرين أو إتمام اتفاق ما يتزايد بشكل كبير.

حدد القضايا الأساسية ومجالات الاهتمام

قبل دخولك في أي نقاش أو تفاوض مهم حاول أن تكتب النقاط التي تهمك والنقاط التي تهم الطرف الآخر وأعط لنفسك الوقت الكافي للتفكير ودراسة القضية المطروحة للمناقشة ونقاط الضعف والقوة في كل نقطة ومعرفة تأثير كل نقطه على الآخر فكل هذا من شأنه أن يمدك بالثقة في نفسك وفي قضيتك والشعور بالسيطرة على إدارة المناقشة ومن المهم أن تحدد وتركز على النقاط والقضايا الأساسية في القضية المطروحة للمناقشة.

تجنب الدخول في جدل عقيم

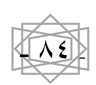
عندما تدخل في مناقشة مصيرية مع آخرين أو محاولة إيجاد حل لمشكلة ما بينكما احرص على ألا تتحول المناقشة إلى جدل لا فائدة منه حيث أن الجدل والانفعال الذي ينتج عنه يشتت أفكارك ويضعف



قدرتك على التفكير بوضوح مما يضعف موقفك ويصبح من الصعب الوصول لاتفاق أو حل لقضية ما أو إقناع الآخرين بما تريد.
لا تبدأ المناقشات وتستمر فيها والنفوس مشتعلة انتظر حتى تهدأ الأمور وجاهد لامتصاص انفعال الطرف الآخر دون أن يكون هذا على حساب كرامتك وعندما يغضب الشخص الآخر لا تواصل مجادلته بل استمع إليه صابرا برغم أنك قد تكون لا تستطيع مقاومة رغبتك في الرد أو المقاطعة إلا أنه من الأفضل أن تحتفظ بهدوئك ولا تنطق بشيء وخلال بضع دقائق سوف تنطفئ نار غضبه وتستنفذ طاقته ويتوقف عن الكلام ويهدأ.
يمكنك حينئذ أن تستأنف الحوار بأسلوب ذكي وتذكر أن هدفك الحقيقي هو إيجاد حل منطقي مقبول للمشكلة وعندما تكون ثائرا فلن تحقق النتيجة التي ترجوها بسبب دخولك في صراع كلامي وفي مثل هذا الموقف افعل أي شيء يبعدك عن مثل هذه المناقشة كأن تذهب للوقوف في مكان آخر لبعض الوقت أو أن تؤجل المناقشة إلى أن تهدأ النفوس، إن الجدل لن ينهي أي سوء تفاهم ولكن إصلاح سوء التفاهم يتم عن طريق الطرق الدبلوماسية فالذوق والكياسة أقوى دائما من الإجبار والضغوط والعنف.
تجاهل الهجوم وتكلم بالوقائع والأدلة فلا تدع أحدا يضعك في موضع المدافع عن النفس فتجاهل الهجوم وتكلم بالوقائع والأدلة المنطقية.

عندما يخرج الطرف الآخر عن موضوع المناقشة

إذا خرج الطرف الآخر عن موضوع النقاش قاصدا أز غير قاصد اسأله سؤالا يعيده إلى الموضوع الرئيسي أو اطلب منه بوضوح ألا يخرج عن الموضوع.



انظر للأمور من وجهة نظر الشخص الآخر

قبل أن تدخل في أي نقاش له تداعيات كبيرة على حياتك حاول جاهدا أن تضع نفسك مكان الشخص الآخر وانظر للأمور من وجهة نظره، حاول أن تفهم ماذا يريد؟

ما هي احتياجاته؟ ما هي دوافعه وأهدافه؟

فبمحاولة فهمك للطرف الآخر بهذا الشكل سوف تجد أن هناك سببا خفيا وراء موقفه فإذا عرفت هذا السبب ستكون جميع الكروت في يدك وستبني تفكيرك وموقفك على أساس سليم وستكون في وضع أفضل يمكنك من إيجاد اتفاق أو حل يرضيكما معا.

وعندما تناقش هذه الأمور على مائدة الحوار ستتمكن من إيجاد حلول لها بشكل أسرع وأفضل بهذه الطريقة وستجد أنك وفرت على نفسك وقتا طويلا وعناء شديدا فضلا عن أنك ستكسب خبرة بفن معاملة الناس.

دع الطرف الآخر يتولى دفة الحديث

يعتقد أغلب الناس أن أفضل طريقة لإقناع الآخرين هي أن يتولوا هم دفة الحديث ويعتبر هذا من الأخطاء الشائعة والفادحة التي تتسبب في هزيمتك في المناقشة بسهولة حيث إنك بمبادرتك بعرض أفكارك وآرائك تكشف نفسك وتظهر نقاط ضعفك للآخرين.

أما أفضل طريقة للحفاظ على قوة موقفك فهي أن تترك الشخص الآخر يعرض وجهة نظره هو أولا، دعه يتولى معظم الحديث، لا تقاطعه دعه يتكلم حتى يشعر بالإرهاق فإنك لن تستطيع التغلب عليه حتى تفهمه جيدا.

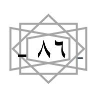
والمعلومات التي تحتاجها لكشف أبعاد الموضوع وجعل الصورة أوضح أمامك محبوسة في رأسه والطريقة الوحيدة لإخراج هذه المعلومات هي أن تحثه على الاستمرار في الحديث وليس عن طريق طرح المزيد من الأسئلة التي توجه بأسلوب مستفز لا تشجع على الإجابة ومن الممكن أن تربك المستمع وأن تجعله يقاطعك تماما أو يتخذ منك موقفا عدائيا

وينبغي أن يكون لسؤالك هدف محدد وأن تطرح الأسئلة التي تقود إلى هدفك دعه يفض بمكنونات نفسه وأنصت إليه في صبر وبوعي ادفعه إلى تكرار بعض النقاط التي تكشف عن نقاط الضعف إليه وعندما تجد تلك النقطة ضعها في جملتك الافتتاحية وأظهرها بوضوح له فعندما يرى هو نقطة الضعف هذه سيصبح أكثر تقبلا لأفكارك.

اكتشف نقاط الاتفاق والاختلاف بينكما

بعد أن تكون قد حددت القضايا والنقاط الأساسية المطروحة للمناقشة وقبل دخولك مواجهة لا مفر منها يجب عليك أن تدرس الأشياء التي تهمك وتلك التي تهم الطرف الآخر وابحث عن نقاط الاتفاق ونقاط الاختلاف.

اكتب هذه النقاط على قطعة من الورق وحدد أين يقف كل منكما بالنسبة لهذه النقاط وابحث عن نقاط التشابه والاتفاق أولا وعندما تجد نقاط اتفاق بينكما تمسك بها وأبرزها وحاول البناء على الأشياء التي تتفق وإياه عليها فهذا يوحي أنكما تسعيان لهدف واحد وأنه لا تعارض بين مصالحكما وأن الخلاف الوحيد بينكما إنما هو على الوسيلة لا الهدف.



أما بالنسبة لنقاط الاختلاف بينكما فحاول أن تكشف لماذا تختلفان؟ وما مدى اختلافكما حول تلك النقاط؟

وابحث عن المزيد من الخيارات والحلول التي يمكنها التوفيق بين المصالح فهناك أمور مشتركة لابد من السعي لاكتشافها وعليك أن تقوم بتوسيع الاختيارات المتاحة للتعرف على أنسبها لكلا الطرفين.

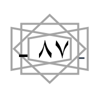
كيف تعبر عن جانبك من النقاش؟

لأن أفضل طريقة لعرض وجهة نظرك هي الكلام بدقة واختصار وصدق، كن متحمسا ومؤمنا بقضيتك ولكن لا تدع حماسك يأخذك لحد الانفعال واحرص على عرض وجهة نظرك بدون مقدمات طويلة أو دروس في الحياة والأخلاق أو ما إلى ذلك حتى لا تستفز الطرف الآخر وتجنب ما يمكن أن يثير ردود فعل سلبية وعندما تسأل سؤالا لا توجه أكثر من سؤال في نفس الوقت بل أعط الطرف الآخر فرصة كافية للإجابة عن كل سؤال ففي ذلك فائدة أكثر.

قوة الحجج والبراهين

يجب أن تكون جميع الحجج والبراهين قوية مهما صغر عددها وألا تكون هناك أي حجة ضعيفة فتضعف موقفك ولا صحة في أن إلقاء حجج كثيرة على الطرف الآخر مهما كانت قوتها من عوامل النصر فالواقع يثبت أن من يلجأ إلى ذلك فإنه يهزم نفسه بسلاحه حيث ما أسهل أن يمسك الطرف الآخر ببرهان ضعيف ليقوم بدحضه مما يثير ارتباكك ويكشف ضعف كلامك ويؤثر سلبيا على النتائج بدون شك.

وفي بعض الأحيان يمكنك السيطرة على الاعتراضات عن طريق أن تصرح أنت شخصيا بها على أن تحدد أنت عقب ذلك ضعف تلك



الاعتراضات وتتغلب عليها ولا تحاول أن تذكر شيئا لا يمكنك البرهنة عليه.

أظهر احترامك لآراء وأفكار ونوايا الآخرين

يمكن أن يحدث أثناء المناقشة أو التفاوض أن تجد نفسك على حق والطرف الآخر مخطئ عندها لا تركز على نقدك للطرف الآخر أو الاستهزاء بكلامه ولا تضيع وقتك وطاقتك لتأكيد صحة موقفك إن هدفك يجب أن يكون هو جذب الشخص الآخر وإقناعه بأفكارك ولكن عليك أن تقوم بذلك بأسلوب رقيق ودبلوماسي.

هل تعتقد أنك إذا قلت لشخص إنه مخطئ أن يقرك على ذلك؟

أبدا.. فإنك تكون قد سددت له ضربة مباشرة إلى ذكائه وكبريائه ومهما كان كلامك منطقيا فلن يحيد عن رأيه ما دمت قد جرحت كبرياءه، وربما تخسره كصديق بلا داع لذلك احرص دائما على عدم إحراج الطرف الآخر واعلم أنه في بعض المواقف بوسعك أن تقول للشخص الآخر أنه مخطئ بمجرد نظرة أو لفتة أو إشارة.

وتكون في ذلك بليغا أكثر فيما لو استخدمت الألفاظ.

من المهم أن تدرك أن هناك بعض الكلمات والعبارات التي تتسبب في المقاومة والتحدي من الطرف الآخر والقادة وسادة فن التواصل يدركون هذا ويهتمون اهتماما كبيرا بالكلمات التي يستخدمونها وبتأثير هذه الكلمات.

ويصف الزعيم الأمريكي (بنيامين فرانكلين) في سيرته الذاتية أسلوبه في توصيل آرائه وفي نفس الوقت الحفاظ على روح المودة والألفة فيقول:



(لقد عودت نفسي على التعبير عن آرائي بحياء وتواضع فعندما أتحدث عن شيء قد يختلف معي فيه آخرون فإنني لا استخدم كلمات مثل (بالتأكيد) أو (بلا شك) أو أي كلمة فيها تأكيد على كلامي بل أقول مثلا: (يبدو لي)، (في تصوري أن...)، (إذا لم أكن على خطأ فإن......) ويستطرد قائلا: (وقد أفادتني هذه العادة كثيرا في المناسبات التي ينبغي عليّ فيها أن أعبّر عن رأيي وأقنع الناس بأشياء كنت أشترك في الدعوة إليها من وقت إلى آخر).

إطار الاتفاق: التغلب على القوة بإعادة توجيهها

إذا كان هناك كلمات وعبارات تثير المشاعر وتتسبب في خلق حالات من المقاومة والتحدي لأفكارك وآرائك فإن هناك أيضا طرق للتواصل تضمن لك اشتراكا وتوافقا وتفاهما الآخرين معك ويمكنك أن تعبر عن رأيك أو شعورك حول أمر ما دون أن تضطر للاختلاف مع الأشخاص الآخرين.

هل هناك فعلا وسيلة بهذه القوة؟

نعم إن هذه الوسيلة موجودة وتسمى: (إطار الاتفاق).

وتتكون هذه الطريقة من ثلاث عبارات يمكن استخدامها للتعبير عن احترامك للشخص الآخر الذي تتواصل معه وتحافظ على روح المودة بينكما وتشركه معك فيما تعتقد أنه صحيح وفي نفس الوقت لا تقاوم رأيه بحال من الأحوال وحيث لا توجد مقاومة لا يوجد خلاف وها هي العبارات الثلاثة: (إنني أقدر.....)، (إنني أحترم.....)، (إنني أتفق معك في.....).

إنك بهذا تقوم بثلاثة أشياء فأنت تقيم ألفة باعترافك بآرائه بدلا من ازدرائها ثم تتبنى إطار اتفاق يربط بينكما ثم تفتح الباب لإعادة التوجيه، فمثلا إذا قال شخص: (إنك مخطئ تماما) بشأن شيء ما وقمت بالرد عليه بنفس القوة: (لست مخطئا) واحتديت عليه فهل ستبقى الألفة والتواصل بينكما؟ لا بل سيحدث خلاف وتنشأ مقاومة وبدلا من هذا يمكنك أن تقول لهذا الشخص على سبيل المثال: (إنني أحترم قوة مشاعرك حيال هذا وأظن أن مشاعرك قد تتغير إذا استمعت إلى رأيي أو معلوماتي).

ويمكن أيضا أن تظهر التقدير والاحترام لنوايا ومقاصد الشخص الآخر فكثيرا ما لا يقدر طرفا الخلاف وجهات نظر بعضهما مما يزيد من اتساع الفجوة بينهما ويرفض كل طرف الاعتراف أو حتى الاستماع لوجهة النظر الأخرى ولكن إذا استخدمت إطار الاتفاق فإنك ستجد نفسك تستمع باهتمام كبير لما يقوله الشخص الآخر وتشجع الآخرين إلى أن يستمعوا جيدا لما تعرضه.

فعلى سبيل المثال إذا عرض أحد الأشخاص فكرة أو اقتراح آخر فلا تحاول أن توبخ فكرته أو اقتراحه ولكن الأسلوب الأمثل يمكن أن يكون كالتالي: (إنني أقدر رأيك كما إنني مثلك أرغب في..... وأظن أن هناك وسيلة أكثر فاعلية لتحقيق هذا، ما رأيك في إمكانية......)

إن الشخص الآخر يشعر أنك تحترمه عندما تحدثه بهذه الطريقة ولا يكون لديه ميل للخلاف أو المقاومة لأنك بطريقتك هذه لم تختلف معه وإنما تعرض له سبلا جديدة، جرب نفس الأسلوب مع شخص ما وستجد أنك ستصل إلى النتائج المرغوبة بطريقة أكثر فاعلية عن طريق التقبل ثم إعادة التوجيه وليس بأسلوب المعارضة السيئ.

ساعد الشخص الآخر على حفظ ماء الوجه

إن عدم الإصرار على الفوز بنسبة ١٠٠% يساعد الشخص الآخر على حفظ ماء الوجه ويمكنك أن تفعل ما هو أكثر من ذلك على النحو التالي:

في كثير من الأحيان قد يدرك الطرف الآخر أنه مخطئ وعندئذ سيكون قد غير رأيه بالفعل وأصبح يريد أن يتفق معك ولكن كبرياءه يمنعه من الاعتراف بخطئه،

عند حدوث مثل هذا الأمر افتح له الباب وساعده على أن يجد طريقا للخروج من ورطته تلك ومن الأساليب التي تتيح لك أن تخبره أنه لم يكن على علم بكل الحقائق عند اتخاذه الموقف السابق فحتى لو كان على علم بكل الحقائق فسيتشبث بحبل النجاة الذي ألقيته إليه وبهذا تكون قد حققت هدفك.

أبد تعاطفك مع نواياه

أتريد أن تعرف عبارة سحرية تصفي جو الحديث في الحال وتشيع فيه روحا طيبة وتحدو بالشخص الآخر على الإنصات إليك باهتمام؟

ها هي ذي: قل لمحدثك: (إنني لا ألومك مثقال ذرة لاتخاذك هذا الموقف وإحساسك هذا الإحساس ولو كنت مكانك لشعرت بما تشعر به واتخذت هذا الموقف الذي اتخذته)

عبارة كهذه كفيلة بأن تكسر حدق أطول الناس باعا في السفاهة والجدل وفي وسعك أن تقول هذه العبارة وتكون مخلصا وصادقا مائة في المائة لأنك لو كنت مكانه لصنعت فعلا مثلما صنع واتخذت مثل موقفه.

لا تكن طمـــــاعـــــــا

إن معظم الأشخاص يحاولون أن يثبتوا أن الشخص الآخر مخطئ تماما في كل كلامه ومواقفه ويصرون على الفوز بنسبة ١٠٠ % وهذا خطأ كبير فالشخص الماهر هو الذي يستخدم ويتقن فن الإقناع وسيكون على استعداد تام لتقديم بعض التنازلات الثانوية للطرف الآخر إذن أن تكون مرنا تنازل قليلا ومل مع الريح، إن الساسة يفعلون هذا ليبقوا على قيد الحياة، فتنازل إذن عن بعض النقاط البسيطة من وقت لآخر وتعلم كيف تفرق بين التوافه والثوابت، هناك من يحاولون الفوز على حساب كرامة الآخرين ومصالحهم وغالبا ما تفشل محاولتهم.

إن أحدث الدراسات في مجال التفاوض تؤكد على إستراتيجية: (اربح ودع غيرك يربح) فنتائجها أسرع وأفضل على المدى البعيد، وهذا ما أكد عليه الدين الإسلامي الحنيف بحديث خير الخلق صلى الله عليه وسلم: (لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه) تأكيدا على أن الإسلام لم يجعل الأمر اختياريا، بل جعله عقديا، فالعمل بقاعدة (أكسب / تكسب) شرط في إيمان المسلم ولا يتم إلا به.

اجعل الآخرين يشعرون بالانتصار

حاول أن تشعر أي شخص تتفاوض أو تتناقش معه أنه فائز وثق أنك لو اتبعت هذا الأسلوب فستجد كل المنفعة والرضا في أعمالك وعلاقاتك وسوف تتخلص من المشاحنات مع أي شخص تربطك به علاقة ما وسوف يتعاونون معك لتحقيق الأهداف المشتركة.

حاول أن ترسل رسالة طيبة أثناء المناقشات أو المفاوضات ورغم صعوبة هذا أثناء احتدام المناقشة أو التفاوض إلا أنه سيعطي الآخرين

إشارة بحسن النية ويكون لها أثر طيب رغم أنها لن تكلفك شيئا ولكنها قد تكون حيوية للابتعاد عن الكراهية والتناحر.

استخدم حسك الفكاهي

يمكن للفكاهة أو الدعابة اللائقة أن تكسر الحواجز النفسية وتحقق الاسترخاء الذهني وتجعلنا أكثر قدرة على قبول وجهات نظر الآخرين فالفكاهة أداه رائعة في فن النقاش فهي تكسر حدته وتساعد على تقليل التوتر والضغط العصبي أثناء النقاش وغالبا يقوي استخدامك للفكاهة موقفك ولكن احذر استخدام حسك الفكاهي على حساب شخص آخر وتجنب إعطاء انطباع أو تصريح عن توقعك الضحك من الآخرين فلو لم يلق تعليقك الفكاهي استحسانا من الآخرين فواصل حديثك مع تجنب التفسيرات المطولة وبدلا عن ذلك ركز على النقطة التي ترغب في عرضها، اجمع مادتك الفكاهية من خلال النكات والكتابات الكوميدية ومن الأحداث الطريفة التي تحدث لك ثم قم بتسجيلها في مفكرة خاصة بغرض عرضها في المستقبل بحيث يكون لها علاقة بالموقف الراهن.

شعلة التحفيز

أعمالنا إذا افتقدت للتحفيز صارت روتينا، وصرنا مسيرين إلى أدائها قسرا، وبلا حماسة أو نشاط.

أعرف كثيرين تركوا أعمالهم المتميزة، لأنها لم توفر لهم التحفيز الكافي، وطفقوا يبحثون عنه في عمل آخر.

إن النفس التي تفتقر إلى التحفيز، ويضيع منها الحافز القوي، تمضي في الحياة منزوعة الروح، مطأطئة الهمة حتى وإن علت الهامة.

دعونا أولا نعرف التحفيز تعريفا مبسطا ونقول:

التحفيز كما يعرفه د. دينيس واتلي في كتابه "التحفيز من الناحية النفسية":

- (هو حالة تكونها رغبة المرء منا فعندما تسيطر عليك رغبة ما أو تود تحقيق هدف معين بشكل كبير، أو تواجه تحديا يستنفر كل جهودك ومشاعرك، فإنك في هذه الحالة تكون محفزا بشكل كبير، وبالتالي يكون تصميمك على بلوغ هدفك كبير، وغير قابل للإخفاق أو الفشل).

الطريق يتكون عادة من خطوات أربع، فيبدأ بالرغبة المشتعلة، ثم إعمال الخيال من أجل إثراء وتثبيت هذه الرغبة، ثم حديث النفس والذي يكون بين المرء وذاته، فيعلن فيها لنفسه عن عزمه المضي قدما وبلا إبطاء من أجل تحقيق غايته وهدفه، ثم أخيرا يكون بالفعل، بحيث تخطو في ثقة متسلحا بالمعرفة والرغبة قاصدا هدفك الذي حددته، وقد صار جزءا من تفكيرك.

قصة

كان هناك مجموعة من الجنود الفارين من معركة قد خسروها، وبينما هم في طريقهم، إذا برجل كبير في السن، وامرأة تحمل طفلا صغيرا على كتفها، وطلبوا منهم أن يصحبوهم حتى يبلغوا مأمنهم، فوافق الجنود لكنهم اشترطوا أن يتحمل كل شخص مسؤولية نفسه، أما الطفل فسيتناوبون حمله فيما بينهم.

وبدأت المسيرة الشاقة، وبعد مرور يوم وليلة سقط الرجل الكبير على الأرض، وطالبهم بأن يتركوه ليلقى مصيره، وينجوا بأنفسهم.
حاولوا معه وفي الأخير قرروا تركه، لكن المرأة ذهبت إليه في حزم ووضعت الطفل الصغير بين يديه، وقالت له: حان دورك في حمل الطفل، ثم انطلقت لتلحق بالجنود دون أن تنظر خلفها!!
وبعد فترة، إذا بالرجل الذي لم يكن يستطيع الحركة يجري هاتفا بهم أن ينتظروه، وهو يحمل الطفل بين يديه!!
في هذه القصة نرى كيف أن الحافز عندما انتهى عند هذا الرجل، وقتله اليأس زهد في مواصلة الهروب والخلاص، ولكن عندما أعطت له تلك السيدة الطفل، أصبح لديه حافزا إضافيا، وحرك فيه بقايا قوة راكدة، ودفعه إلى مواصلة السير والسعي.
"الحافز كلما كان مشتعلا قويا، يملك لب المرء وفؤاده، كان سيره إلى غايته أشد قوة وتماسكا وإصرارا".

الأنواع الثلاث للتحفيز

١- حافز البقاء: يعد هذا الحافز هو أقدم الحوافز في السلوك الإنساني، فكلنا نتحرك ونعمل ونضرب في الأرض وفي أذهاننا إشباع حاجتنا الأساسية للبقاء (الأمان، الغذاء، الماء، الاحتياجات المعيشية) وبمجرد أن نشعر بتهديد لهذه الاحتياجات نتحفز بشدة ونسرع في تأمين هذه الاحتياجات.

في الحروب نرى الجنود يحاربون بقوة شديدة، حتى إذا هدأ القتال وجدتهم على الأرض لا يستطيعون الحراك، فإذا أحسوا بخطر قاموا ثانية، وهم في قمة القوة والعنفوان، إنه حافز البقاء الذي يثيرهم ويدفعهم لمغالبة التعب والإرهاق بل والإصابة.

٢- محفزات خارجية: الإنسان لا يعيش وحده، ولا يمكن اجتزاؤه عن المجتمع والبيئة التي يحيا فيها، المجتمع دائما ما يوجه للمرء عبارات تحفيزية، ووسائل الإعلام تقوم بدورها أيضا، والأهل والأصدقاء كذلك. كما أن الكتب والدورات تقدم مساحة كبيرة من التحفيز، وكثيرا ما يكون مؤشر التحفيز عاليا لدينا حينما نقرأ كتابا حماسيا، أو نحضر دورة قوية.

وأحب أن أحذرك قارئي العزيز من أن التحفيزات الخارجية ما تلبث أن يخبو بريقها بعد فترة قصيرة، لذا يجب أن يكون حافز المرء منا كامنا بداخله، وألا ننتظر المحفزات الخارجية، سواء عن طريق ثناء صديق أو مقولة تشجيع من أحد.

٣- تحفيز داخلي: وهذا هو الركن الأهم بالنسبة للشخص الفعال، فهو الأقوى والأكثر فاعلية واستمرارية، فالمرء وهو يسير في الحياة، يجد أن هناك مثبطات ومحبطات كثيرة، كما أن من يحاربونه قد يكونون أكثر من الذين يشجعونه، فإذا لم يكن داخل المرء قدرا كافيا من الثقة والحماس والتحفيز لم يستطع مواصلة مسيرته، وانهار معلنا فشله.
استدع دائما من ذاكرتك المواقف التي نجحت فيها، شجع نفسك دائما، ولا تدع شيئا يحبطك، خذ النقد الموجه لذاتك بيسر وسهولة، وتعلم أن تقطف من كل موقف –ولو كان سيئا– الحكمة، وردد في نفسك دائما أنك قوي، وأن المؤمن القوي أحب عند الله من المؤمن الضعيف، كما أخبرنا رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم.

كيف تحفز نفسك؟

بعد أن تعرفنا على معنى التحفيز وأنواعه الثلاثة، دعنا الآن ننتقل إلى أمر آخر، وهو كيف تحفز نفسك:
١- نم نفسك دائما: في زمن كالذي نحياه، أصبح الوقوف عند حد معين والاكتفاء بما وصلنا إليه شيئا غير سليم، المرء اليوم أصبح ملزما على تنمية ذاته والتثقيف المستمر، وهذا قد يكون عن طريق دورة، أو سماع بعض المحاضرات، أو متابعة مجلة أو دورية متخصصة، إنك كلما نميت ذاتك، شعرت بتحفيز وحماس مستمر لتطبيق ما تعلمته، وكانت ثقتك بنفسك أقوى وأكبر.

٢- ضع أهدافا مثيرة: إن للأهداف سحر على المرء، فهي جديرة بأن تخلب لبه، وتسهره الليل، وتُفعّل بداخله الحماسة والتحفيز، محمد

الفاتح القائد المسلم العظيم سمع وهو طفل صغير بحديث الرسول صلى الله عليه وسلم الذي يبشر فاتح القسطنطينية بالجنة، فقرر – وهو ابن ست سنوات– أن يكون هو ذلك القائد، فكان يأخذ فرسه وهو في الثانية عشر من عمره ويتوغل به في البحر، وينظر ناحية القسطنطينية، ويقول لها: قادم إليك بأمر الله.

وعندما تولى الخلافة وهو في الثانية والعشرين من عمره كان أول ما فعله هو تجهيز العدة والجيوش، وفتح القسطنطينية وتحقق فيه حديث الرسول صلى الله عليه وسلم.

انظر كيف حفز الهدف هذه الطفل الصغير، وأشعل فيه الحماسة حتى وصل إلى غايته.

وجود هدف كبير أو مثير في حياتك، كفيل بغرس الحماسة والتحفيز في نفسك.

٣- <u>استرخ قليلا:</u> لعله من المستغرب أن أطالبك بالاسترخاء كي تزيد حماستك ودعني أزيدك بأنه يجب أن تكون لديك هواية خاصة تمارسها بين الحين والآخر!! الحياة التي يلخصها صاحبها في العمل فقط، إنها لحياة صعبة كئيبة، يجب ألا تنسى حق نفسك، وتريح عقلك وذهنك، فهذا تعيد لذهنك نشاطه وحيويته، وتجعله متحفزا لبذل المزيد من الجهد والعمل بكفاءة أفضل.

٤- <u>ملتقى الإنجازات:</u> يخبرنا المحاضر العالمي الدكتور إبراهيم الفقي عن هذه الفكرة ويقول: فكرة طبقتها، ولها معي نتائج رائعة، ومفادها أني كنت ألتقي بمجموعة من المدراء المتميزين بشكل دوري، نتناقش في أحوال العمل والمشكلات التي تواجهنا، ثم نركز الضوء في كل جلسة

على مشكلة واحدة ونقتلها بحثا وتفكيرا، وهذا من شأنه أن يفتح أفقنا ويلهمنا بالعديد من الأفكار، فحاول أنت أيضا –قارئي العزيز– أن تفعل هذا الأمر، ولكن انتبه أن يكون أعضاء ملتقاك من أصحاب التفكير الإيجابي، والنابهين الأذكياء وألا يكونوا منافسين لك حتى لا يكون هناك نوع من الحساسية أو التحفظ.

٥- دفتر الإنجازات: ليكن لك دفتر تكتب فيه إنجازاتك، وما استطعت أن تنجزه بنجاح، إن هذا الدفتر قادر على شحذ همتك في الأوقات الصعبة، وتذكيرك دائما أنك نجحت من قبل، وقادر على النجاح والتميز والتألق مرة ثانية وثالثة.

خطوات أوبرا وينفرى الثلاثة للنجاح

ألقت المذيعة الشهيرة والمبدعة أوبرا وينفري كلمة من القلب على مسامع خريجات كلية سبيلمان (spelman college) (والتي هي جزء من جامعة أتلانتا) في ٢٠ مايو ٢٠١٢.

أرادت أوبرا مشاركة الخريجات بثلاثة خطوات تراها أساسية للنجاح، ولكن من البداية كشفت أوبرا عن عبقريتها في الخطابة حين ذكرت الجميع أن ما هن عليه إنما هو نعمة من الله، وكذلك نتيجة تضحيات الأجداد.

الخطوة الأولى: اعرف نفسك.

من أنت؟ ماذا تفعل؟ ما هي وظيفتك في الحياة؟ ما الدور الذي تقوم به؟

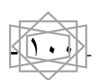
ليس هذا بالسؤال السهل، وإجابته ليست بالضرورة ثابتة لا تتغير.

كثيرا ما سأل الناس أوبرا هذا السؤال: من أنت؟ وكثيرا ما حيرتها الإجابة فهل هي سيدة أعمال؟ لا، هي أكثر من ذلك.

هل هي مذيعة تليفزيونية ناجحة؟ لا، هي ترى نفسها تقوم بأكثر من حدود تلك الوظيفة.

في النهاية، إنها إنسانة تريد الوصول لأقصى حدود إمكانياتها كآدمية، كمخلوق خلقه الله عز وجل لغرض ولسبب، لهذا فهي تريد تحقيق أقصى مراد لله من خلقها.

يجب أن تكون لك رؤية وتخيل لما تريد أن تكون عليه في هذه الحياة، وأن تعرف إلى أين تريد الذهاب، فأنت من يجب عليه أن يكون في



مقعد سائق سيارة حياتك، وأنت من سيقود هذه السيارة لتذهب حيث تريد، لكن قبلها يجب أن تحدد الجهة التي تريد الذهاب إليها.

اعرف نفسك ومرادها جيدا.

الخطوة الثانية: اخدم غيرك.

من أقوال مارتن لوثر كينج: (لا يستطيع الكل أن يكون مشهورا، لكن الجميع قادر على أن يكون عظيما من خلال خدمته لغيره من الناس).

الكل يريد ويبحث عن الشهرة، لكن الحقيقة أن الشهرة تخبو بسرعة، وأما ما يبقى فهو أن تخدم غيرك وبشكل ملموس.

إذا نظرت إلى الذين تراهم ناجحين، ستجدهم يخدمون غيرهم، فحتى مارك زكربيرج من الفيس بوك يخدم الناس بعدة أشكال وبطرق مؤثرة، وكذلك يفعل كثيرون غيره.

حين كنت أقدم برنامجي التليفزيوني وحصلت على دكتوراه فخرية في عام ١٩٩٣ قلت في نفسي: (لقد أصبحت الدكتورة أوبرا وينفري، فما الذي أفعله أنا في حياتي وفي برنامجي؟).

فكرت كثيرا وتوصلت إلى قرار، وهو أن أستخدم برنامجي التليفزيوني ليكون منصة للخير، منها أخدم الجميع، وأساعد الآخرين لكي يقدموا خدماتهم لغيرهم، لكي أقدم أنا خدمة أكبر وأعمق وأشمل، وأكثر تأثيرا.

أنت أيضا يجب أن تفعل مثلي، فحين تخدم غيرك سيتحقق نجاحك.

ثق تماما في كلامي هذا.

ابحث عن وسيلة تخدم بها هذا العالم، وستجد النجاح يلحق بك.

الخطوة الثالثة: افعل الصواب دائما.

خطوة بسيطة، لكن صعبة التنفيذ

كن متميزا لأقصى الحدود.

الناس تلاحظ التميز.

أنت تذهب إلى مطعم تاكوبل وتلاحظ فورا من يقدم لك المزيد من المحارم والصلصة، وستذهب لهذا الشخص مرات تالية.

نعم، حتى في مطعم تاكوبل التميز يلاحظه الناس.

الكل اليوم يتحدث عن أهمية بناء العلامة التجارية Brand لكني لم أعرف ما هذه، ما أعرفه هو أني حين كنت أفعل الصواب دائما وحين كنت أفعله بطريقة متميزة فإن هذا هو ما بنى اسم وشهرة أوبرا وبرنامجها وعلامتها التجارية.

"حين تصبح متميزا فعلا فأنت تجعل نسيانك صعبا ويتذكرك الناس وتكون معروفا".

"أن تفعل الشيء الصحيح حتى حين لا يعرف الناس عنك أو ما الذي تفعله، وأن تفعله بطريقة متميزة".

بقدر ما شاهدتموه من حلقات برنامجي فهناك الكثير منها لم تروها.

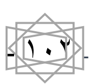
لقد قابلت الكثيرين وحاورتهم، ورفضت إذاعة مقابلات كثيرة، لأنها لم تكن الصواب ولان إذاعتها لم تكن الصواب.

في عام ٢٠١٠ عثر فريق العمل في برنامجي على سيدة أمريكية تقوم بعمل طيب في النهار وآخر في غاية السوء في الليل، وأثناء التصوير سألتها:

- (لماذا تفعلين هذا العمل السيء ليلا؟).

قالت:

- (لأني أحب مساعدة الناس!)



فسألتها:

- **(هل عندك من أولاد؟)**

قالت:

- **(نعم عندي ولد عمره ١٠ سنوات).**

عندها قررت أوبرا ألا تذيع هذه المقابلة، لماذا؟ لأنها لم تكن الشيء الصواب.

لم يكن ابن هذه السيدة ليتغلب على فضيحة والدته حين يعرف الجميع عنها في برنامج أوبرا وينفري.

افعل الصواب دائما.

وأما حين تفعل الصواب دائما فستجد الأعداء والمقللين من شانك.

ابعد عن هؤلاء، واحرص على أن تجذب إليك من يؤيدونك حين تفعل الصواب، أولئك الذين يذكرونك أنك قادر على فعل المزيد، وأنك قادر على التميز أكثر.

حين تفعل هذه الخطوات ستنجح من الداخل، وهذا النجاح الداخلي سيجعلك تنجح في عالمك الخارجي، وستعيش حياة هنيئة راضية، وهذا هو ما تريده من نفسك ومن حياتك.

ستمر العواصف والرياح وستبقى ثابتا راسخا.

احتفل بالانتصارات الصغيرة

ضمن سياق كتاب سادة المبيعات تحدث جورج ديرينج عن تجربته الخاصة مع عالم المبيعات حيث التحق في حقبة السبعينيات -بعد عامين من تخرجه- بشركة برمجيات متخصصة في برامج المحاسبة وإدارة الأفراد للشركات الكبيرة ليترقى بعدها في ١٩٨٠ ليصبح متخصص دعم فني لرجال المبيعات.

كانت وظيفته تقتضي منه الرد على استفسارات العملاء والشركات وتصميم عروض تقديمية (presentation) والإجابة على كل الأسئلة التقنية الفنية.

كان برنامج نظام المحاسبة وقتها يباع بسعر يتراوح ما بين ١٥ إلى ٣٠ ألف دولار، بناء على مكوناته ومواصفاته، لكن هذا النظام لم يكن الدجاجة التي تبيض الذهب، بل كان نظام إدارة الأفراد ونظام إدارة المخزون والذي كان كل منها يباع في المتوسط بقرابة ربع مليون دولار أو أقل.

وظيفة جون كانت في الأساس تقديم الدعم لرجال المبيعات عند بيع نظام المحاسبة الرخيص، ولهذا كان على جورج أن يسافر شرقا وغربا ليقدم الدعم الفني اللازم.

في ديسمبر من عام ١٩٨٠ تطلب الأمر من جورج السفر إلى مدينة أوكلاند لدعم رجل مبيعات اسمه دان.

كان الهدف بيع ترقية لبرنامج ما بمقابل ١٠ آلاف دولار، وهو كان يعد مبلغا ضئيلا وقتها في هذه الصناعة.

تعجب جورج من حماسة دان المفرطة وحرارته الزائدة عند تقديم العرض للعميل، الذي طلب وقتا للتفكير وتقييم بقية العروض الأخرى المنافسة.

بعد أن خرجا من مكتب العميل، عاجله جورج بالسؤال عن سبب هذه الحماسة، فعشرة آلاف دولار ليست بالرقم الكبير في سياق المبيعات السنوية المتوقعة من دان.

رد دان بالقول:

- (جورج، في مجالنا، تستغرق عملية بيع واحدة من ٦ إلى ٩ شهور لتفوز أو تخسر صفقة بيع واحدة، فإن لم تحتفل بالانتصارات الصغيرة، فلن تحصل على فرصة لتحتفل بالكبيرة منها!).

في صباح اليوم التالي جاء الرد الإيجابي من الشركة بمنح دان أمر الشراء.

عاد جورج ليمعن التفكير في كلمات دان، الاحتفال بالانتصارات الصغيرة...

بدأ جورج يضع هذه النصيحة محل التطبيق، وبدأ ينشرح صدره إذا جاءه رد إيجابي، أو أجرى مكالمة عمل إيجابية مبشرة بالخير، أو حصل على انطباع إيجابي من رجل مبيعات عن عرض تقديمي ما، بل بدأ يسعد إذا مضى جدوله حسب المعد له مسبقا.

في حين كان رجل المبيعات مسموحا له بالتحدث أمام العميل لمدة ٤ ساعات، كانت حصة جورج ١٠ دقائق فقط!

لكنه تقبل الأمر بصدر رحب واجتهد ليجعل هذه الدقائق العشر من أفضل الدقائق في يوم العميل كله.

هذه السعادة كان لها مردود إيجابي، فدقائق جورج العشر عادت على الشركة بالعديد من الصفقات والمبيعات، ومع تركيزه على النجاحات الصغيرة بدأت هذه تتكاثر عليه، وبدأ جورج يفهم حقيقة نصيحة دان له، فالتركيز على دقائق الأمور والنجاح فيها جعله يتفوق على غيره ممكن كانوا ينظرون لذات الدقائق هذه على أنها أمور تافهة لا تستحق الاهتمام.

هذه السعادات الصغيرة جعلت من جورج شخصية واثقة من نفسها إيجابية ذات كفاءة كبيرة وخبرة أكبر تقف وراء هذه الثقة الكبيرة بالنفس.

تعلم جورج أنه مهما كان منتجه مطلوبا وناجحا، فعليه أن يهتم بكل التفاصيل وأن يعامل كل الناس باحترام وتقدير.

اشتهر عن جورج أنه قادر على جعل رجال المبيعات يعقدون الصفقات الكبيرة بعد ١٠ دقائق من عرضه التقديمي.

بعدما كان مطالبا ببيع نظام المحاسبة أصبح دوره يشمل جميع برامج وأنظمة الشركة، وتحول ليبدأ بنفسه العروض التقديمية، وبدأ المدراء ورؤساء الشركات يحضرون عروضه.

بعدها بعام اتصل نائب مدير المبيعات في الشركة المنافسة لجورج، عارضا عليه العمل معهم في بيع نظام إدارة الأصول الثابتة الذي يبيعونه مقابل ٢٠ ألف إلى ٣٠ ألف دولار، في حين تبيعه شركته بمقدار ١٥ إلى ٢٥ ألف دولار.

قبل جورج العرض ضمن سياق فهمه للاحتفال بالانتصارات الصغيرة.

استمر جورج يحتفل بالانتصارات الصغيرة، حتى أصبح ثاني أكثر موظف تحقيقا للمبيعات بالشركة، متجاوزا لرقم المبيعات المتوقع منه بمرتين، وحصل على جائزة الشركة لأفضل بائع مبتدئ فيها، وجاءت

عمولته من المبيعات أربعة أضعاف ما كان يحصل عليه من ثلاث سنوات.

ضمن احتفاله برقم مبيعاته الكبير سأل جورج نائب مدير المبيعات عن سر اختياره له بالاسم وكيف سمع عنه، فأجابه بأن أليكس –نائب المدير– أوصى به تحديدا، بعد أن ترك أليكس هذا منصبه هذا ليرأس فرعا جديدا للشركة في مكان آخر.

وكيف عرف أليكس عن جورج؟ كان أليكس من خسر عرضه أمام جورج ودان في أوكلاند!

"أعتقد أن الهدف من وراء كل علم وكل تساؤل، وكذلك كل نشاط ومواظبة، هو قصد الخير"

أرسطو

فن الانتقاد والفوز بمساندة الآخرين

استخدام الثناء قبل النقد

من أفضل الطرق التي يمكنك بها أن تنتقد الآخرين بدون الإساءة إليهم أو جرح مشاعرهم هو استخدام الثناء قبل النقد ومفتاح هذا الأسلوب هو أن تطري على هذا الشخص في الوقت الذي توضح فيه الخطأ الذي ارتكبه ولنا في رسول الله (صلى الله عليه وسلم) أسوة حسنة عندما قال لعبد الله بن عمر (رضي الله عنه):

- (نعم الرجل عبد الله لو كان يقوم من الليل).

فنجد هنا أن رسول الله (صلى الله عليه وسلم) قد لفت نظره بمنتهى اللباقة والذكاء بل إنه قد قدم المدح والثناء قبل لفت النظر إلى الخطأ وسأعطي لك مثالا يوضح لك كيفية استخدام هذا الأسلوب.

لنفترض أنك تريد لفت نظر أخيك لتقديره المنخفض في مادة دراسية فمن الخطأ أن تقول له إنك شخص فاشل وغبي وما شابه ذلك، فهذا له نتائج سلبية وتأثيرات سيئة على نفسيته وقد تتسبب في شعوره بالنقص ويزداد تعقيدا ويصبح قليل الثقة بنفسه.

والطريقة السليمة تكون بقولك:

- (أحمد إن بطاقة درجاتك تبدو جيدة عن السابق وأنا سعيد فعلا بها لكنى ألاحظ أن درجاتك في مادة اللغة الإنجليزية دون المستوى وأعتقد انك يمكنك تحسينها كما فعلت في باقي المواد).

فأنت بهذا الأسلوب تلفت نظره إلى الخطأ وفي نفس الوقت توجهه للأفضل.

مثال آخر: يمكنك أن تلفت نظر أختك إلى إسرافها في ماكياجها مثلا بأن تبدأ بإطراء ملابسها وتسريحة شعرها أولا قبل ما تنتقدها فهذه الطريقة أدعى للقبول.

كيف تنتقد دون أن تسيء لمشاعر الآخرين؟

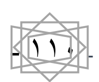
بعض الناس قد يعتقدون أن الانتقاد أمرا لا يحتاج إلى موهبة أو براعة ترى أنه من حقها أن تنتقد أي شخص وفي أي وقت وبأي طريقة ما دام هذا الشخص قد أخطأ وهؤلاء الأشخاص لا يدركون أن نقدهم هذا قد لا يؤدي إلى أي إصلاح أو تحسن في أداء وسلوك هذا الشخص بل على العكس فإن الانتقاد عندما يكون حادا ومباشرا فإن النتيجة ستكون عكسية تماما بل وقد تسبب في غرس بذور العداوة والبغضاء لأن الانتقاد يدمر شعور الآخرين بقيمتهم واعتزازهم بذاتهم كما أنه يقلل من شأنهم أمام الآخرين.

فالإنسان قد يسامح ويغفر أي شيء إلا الإهانة وخاصة إذا كانت مباشرة وأمام الآخرين فالناس لديهم ميل دائما لأن يروا أنفسهم على صواب لذا فإن انتقادك لهم من الممكن أن يدمر علاقتك بهم فضلا عن أنه يتسبب بالتالي في هجومهم المضاد وانتقادهم لك وبشكل أعنف.

ولكن ليس معنى هذا ألا نواجه الآخرين بأخطائهم فكثيرا ما نرى أمورا تستدعي الانتقاد فإذا كان هناك موجب حقيقي لذلك فكيف نفعل؟

كيف تنتقد دون أن يؤثر النقد على علاقتنا سلبيا؟ كيف نجعل نقدنا بنّاء وليس هدّاما؟

إن المقصود بالانتقاد هو التوجيه وإصلاح وتحسين أداء وتصرفات الآخرين مع عدم إثارة البغضاء والكراهية في النفوس ولهذا كان على



المنتقد أن يلجأ إلى النقد بطرق غير مباشرة وبطرق دبلوماسية ومهذبة ويكون الهدف منها مساعدة الآخرين فما هي إذن الطرق التي من الممكن أن تنتقد بها الآخرين دون أن تسيء لهم؟

ملحوظة هامة

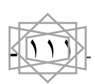
لاحظ أنه في كل هذه الأمثلة أن النقد دائما يجب أن يكون موجها للتصرف وليس لذات الشخص مما لا يقلل من شأنه واحترامه لذاته لأن التصرف من الممكن تغييره أما النقد الموجه للذات فيعتبر إهانة كما أن نقدك للتصرف فقط وليس لذات الشخص يقلل كثيرا من وحدة الحوار مما يؤثر على علاقتكما كما أن الآخرين من السهل جدا أن يقبلوا النقد الذي يسبقه المدح والثناء فالإطراء هنا سيكون بمثابة السكر الذي يزيل مرارة طعم الدواء.

اعرض اقتراحا ولا تعط أوامر

لا يختلف اثنان في أنه لا أحد يحب تلقي الأوامر، حيث أن الأوامر عادة ما يكون صعب على النفس تقبلها.

إن الأوامر عادة ما يترجمها الآخرون على أنها تهديد غير مباشر حيث تشعر أن الشخص الذي أمرك بما يضعك موضع الشخص الضعيف الذي عليه أن ينفذ الأوامر بلا مناقشة.

وهذا بالطبع يقلل تقدير الشخص لذاته وبالتالي الاحتمال الأكبر أنه لن ينفذ الأوامر أما إذا نفذها لسلطة لك فينفذها خوفا من العقاب وسينفذها بلا حماس أو اقتناع أما عندما يكون التوجيه على هيئة اقتراح مهذب كأن تقول:



- (أليس من الأفضل أن تفعل كذا ولا تفعل كذا) أو (أعتقد أنك ستكون أفضل لو فعلت كذا)

فإن هذا الأسلوب يكون مستساغا من الآخرين ولا يشعر المرء تجاهه بغضب أو ضيق ويدفع الآخرين للتعاون وتصحيح الأخطاء وينفذه المرء راضيا محتفظا بعزته وتقديره لنفسه.

تكلم عن أخطائك أولا

بعضنا يعتقد ويرى أن نقد أحدهم لنا هو محاولة منه للتقليل من شأننا وإظهار أنه أفضل منا مما يجعلنا نرفض أو ننكر هذا النقد الموجه إلينا ولكن ماذا لو أن الشخص الذي يحاول أن ينقدنا بدأ نقده لنا أو لفت نظرنا إلى خطأ ما بذكر أخطاء له مشابهة لأخطائنا وقع فيها من قبل ثم يحاول أن يوضح لنا ماذا تعلم من هذا الخطأ وكيف نتفادى الوقوع فيه مرة أخرى؟

بالطبع إننا جميعا يمكننا أن نتقبل هذا النقد بسعة صدر وبدون أن نشك في نوايا الشخص الآخر ولن نأخذ الأمر بأنه يحاول أن يتعالى علينا أو يقلل من شأننا حيث إنه هو نفسه يذكر لنا أنه غير معصوم من الخطأ.

الفت النظر للأخطاء بشكل غير مباشر

في بعض الحالات يجب إعطاء الأولوية للنقد غير المباشر أي ذلك النقد الذي يجعل الشخص المقصود يدرك الخطأ بنفسه دون الإشارة إلى الخطأ بشكل واضح ومباشر.

مثال على كذلك: أن شخص ما طُلب منه أن يلقي محاضرة في ندوة سيحضرها عدد كبير من الناس فأخذ يكتب المحاضرة التي ينوي أن يلقيها ثم أحضر لك المحاضرة ليأخذ رأيك فيها قبل أن يلقيها ومن اللحظة الأولى لاحظت أنه استخدم مصطلحات علمية لا يفهمها إلا المتخصصين ويصعب على الشخص العادي فهمها.

في هذه اللحظة يمكنك أن تنتقد المحاضرة بشكل غير مباشر فتقول له إن المحاضرة جيدة لكنها بسبب كثرة المصطلحات بها تكون أصلح للنشر في مجلة متخصصة ويمكنك أن تسأله هل تعتقد أن الناس غير المتخصصين سيفهموا تلك المصطلحات؟

وهكذا بطريق غير مباشر يمكنك أن توجه هذا الشخص نحو فكرة أنه لغير المتخصصين يجب الكتابة بطريقة أخرى وهذه الطريقة في لفت النظر إلى الأخطاء يفضل استخدامها بشكل خاص مع الأشخاص شديدي الحساسية ذوي المشاعر المرهفة أو أي شخص تخشى أن تؤذي شعوره لو قمت بتوجيه نقد مباشر له.

ذكر بدلا من أن تنتقد

تأتي أهمية هذه الأسلوب في أنك لن تقوم بإلقاء اللوم على ذات الشخص الآخر بل ستلقي باللوم على ذاكرته والفرق هنا كبير.

مثال على ذلك: لنفترض أن زوجتك فعلت شيئا ما يسبب الضيق لك فبدلا من أسلوبك المعتاد في لفت نظرها للخطأ قائلا: (كيف تفعلين هذا الشيء، ألم أخبرك أنه يضايقني؟ ألا تفهمين!).

وبالطبع أسلوب كهذا كفيل أن يقتل الألفة والمودة بينكما، أما أسلوب التذكير فيكون على النحو التالي: (يبدو أنك نسيتي أن هذا الأمر يضايقني؟) أو: (يبدو أنك نسيتي طريقة فعل كذا).

بالطبع هذا الأسلوب يمكن استخدامه مع الجميع سواء زملاءك أو مرؤوسيك حيث أن هذا الأسلوب أخف في حدته وتأثيره السيئ على نفوس الآخرين، حيث أن النقد لا يكون موجها لذات الشخص الآخر بل يلقي باللوم على الذاكرة ومعظمنا بالطبع تخونه ذاكرته لهذا لا نشعر بالحرج والضيق الذي نشعر به في حالة النقد المباشر لشخصنا.

اقتراحات يجب مراعاتها

حاول أن تختار الوقت المناسب للنقد ففي بعض الحالات يكون من الأفضل تأجيل النقد أو لفت النظر إلى الأخطاء بعد فترة من حدوثها كأن يكون الشخص الآخر غاضبا أو غير مهيئ نفسيا لسماع أي نقد أو أن يتسبب نقدك له في تصعيد الأمور للأسوأ هنا يكون الأنسب انتظار الوقت المناسب ليكون الشخص الآخر هادئ وقادرا على الاستماع إلى ملاحظاتك وتقبلها.

لا تنتقد الآخرين في العلن، فلا أحد يحب أن تبرز أخطاءه وعيوبه أمام الآخرين أما أخذ الفرد ونصحه على انفراد يكون أدعى للقبول والفهم.

لا تكثر من انتقاد ولوم الآخرين، إن اللوم والتأنيب ثقيل على النفس فالناس تبغض الشخص الذي يفتأ يذكرهم بأخطائهم ويعيدها عليهم

مرة بعد مرة فحاول أن تتجنب المبالغة في لوم الآخرين حتى تكسب حبهم.

حاول قبل أن تنتقد خطأ ما أن تعرض أولا السبب الذي أدى إلى هذا الخطأ وإذا تدارك الشخص الآخر خطأه واعتذر عنه فلا يجوز أن تواصل نقدك له.

تجنب أن يكون كل هدفك هو كشف وفضح أخطاء الآخرين ونقدها بطريقة مهينة أو مؤلمة حيث أن هذا الأسلوب لن يكون له نتيجة سوى خلق العداوات وتدمير العلاقات مع الآخرين.

ليكن صدرك واسعا

إن النصيحة واجبة بين المؤمنين.. وبدون النصح والنقد البناء لن يتقدم فرد.. أو يزدهر مجتمع.. أو تتميز أمة.

وأطالبك –عزيزي القارئ– أن تقدم النصح للآخرين بشرط أن يكون نصحا جميلا لا يجرح أو يخدش كرامة المرء.

ولكن إذا أحببنا أن نضع أنفسنا في الموقف العكسي، أي: كنا نحن الواقعين تحت سهام النقد، ترى هل سنفتح قلوبنا وعقولنا وقتئذ للنقد أم أننا سنضيق به، ونشحذ الهمة لتنفيذه، والنيل من الشخص الذي تجرأ على نقدنا؟؟

كثير منا سيرحب بالنقد.. ويشترط أن يكون نقدا بنّاء..

لكن التجارب أثبتت أن هذا ادعاء بعيد عن الحقيقة!!!

وأن معظم البشر لديهم حساسية ضد النقد.. ولو كان بنّاء كما نزعم!!

لماذا نرفض النقد؟!

يقول الشاعر

رب أخلاق صانها فاسد خوف أصحابها من النقاد

وإذا لم يكن هنالك نقد عم سوء الأخلاق أهل البلاد

وبالرغم من أن الإنسان يجب أن ينظر إلى إنجازاته وإنتاجه على أنها شيء ليس بالكامل، ويحرض الآخرين على نقد العمل وتطويره إلا أننا لا نملك اليقظة النقدية التي تجعلنا نتعامل مع إنجازاتنا بهذه الرؤية، بل إننا ننظر على

النقد الموجه لشيء يتصل بنا على أنه نقد لذواتنا، ونرى فيه تجرؤ على الكرامة الشخصية!!

فلماذا نرفض النقد على الرغم من كونه ينقي ذواتنا وأعمالنا، ويدفعنا إلى المثالية والكمال..؟!!

في أحيان كثيرة لا نقبل النقد بالنقد، لأنه سيجعلنا نخسر بعض المكاسب التي حصلنا عليها من وراء أوضاع مغشوشة.

وأحيانا نرفض النقد، لأننا لا نثق بالذي ينقد، أو لا نرتاح إليه.

وأحيانا نرفض النقد، لأن قبوله سيعني التغيير والتطوير، وهذا لا يتم من غير بذل جهد، ونحن غير مستعدين للقيام بأي شيء إضافي.

بعض الناس يرفض النقد، لأن لديه نوعا من الإعجاب بالذات والاستبداد بالرأي، وهذا يجعله يستخف بما يسمعه من الآخرين...!

كيف نقبل النقد؟

نقبل النقد عندما.. نعلم.. وندرك.. ونفهم:

* أننا لسنا ملائكة، وأننا نخطئ ونسهو.. وأن النقد في حقيقة أمره تحقيق لإنسانية الإنسان.

* أن هناك في أي موضوع وجهة نظر أخرى، وحقائق غائبة، ومعلومات غير متوفرة، وأننا يجب أن نراعي ونحن نبني آراءنا أنها قابلة للتغيير والتطوير والمراجعة والتدقيق.

* أن النقد مرآة تكشف لنا ما لا نراه من خلل ذواتنا.

* أن النقد هو كشف عن مساحات الخير والجمال في نفس الشخص المنقود والعكس..

* أن النقد لا يعني بالضرورة أننا سيئون، وبأننا لا نصلح للمهمة التي وكلنا بها.

* أن النقد هدية، ودفعة للكمال كما قال أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه: (رحم الله امرءا أهدى إلى عيوبي).

* أخيرا سنقبل النقد عندما نخشى ألا يسدي الناس لنا النصح مخافة غضبنا وعبوسنا ورفضنا لهم، ويتركونا في وهم الكمال والتميز والتفرد، ونكون كصاحب الشاعر الذي قال فيه:

تنخلت آرائي وسقت نصيحتي ... إلى غير طلق للنصح ولا هش

فلما أبى نصحي سلكت سبيله ... وأوسعته من قول زور ومن غش

أنواع النقد الذي يقابلك

هناك أربعة أضرار من النقد توجه إليك، ويجب أن تتعرف جيدا على نوعية النقد الذي يقابلك كي تستطيع مواجهته بلا أضرار:

النوع الأول النقد البناء:

وهو النقد المطلوب، الذي لا مغزى من ورائه سوى تقويم اعوجاج، وتهذيب مسلك.

وعندما يقابلك مثل هذا النوع عليك أن تشكر الله، أن قيّد لك ناصحا أمينا يخلص لك النصح ويصدقك.

ثم يجب أن تعيد النظر فيما قال، وتنظر لمدى صحة النقد، ربما كان نقده يفتقر إلى الدقة، أو غير صحيح، لا يغير هذا من الأمر شيئا يكفيك صدقه وحسن نيته.

أما إذا كان نقده سليما، فعليك أن تشكره وتعده بمحاولة تغيير الشيء الذي نبهك إليه.

النوع الثاني النقد المعوج:

وأقصد به النقد الذي ينبع من جاهل لا يعرف حدود المسألة، ولا أبعادها، فهو ينتقد من أجل النقد، أو من أجل إشباع شهوة لديه، فالنقد يعطيه تميزا فوريا في المجلس الذي يجلس فيه، ونقده يكون مبنيا في الغالب على رأي ضعيف، أو شائعة أو تحليل سمعه من شخص ما.

فإذا رأيت أنك تستطيع تفهيمه وتبين ما خفي عنه، فافعل، وإلا فتجنب هذا النوع من النقد أفضل، لا أقول: امنعه، فلن تستطيع تكميم الأفواه ولكن لا تقف عنده كثيرا، وما دمت ترى فيه اعوجاجا فدعه.

النوع الثالث النقد القاسي:

والذي ربما كان نقدا صحيحا، لكنه يقال بأسلوب شديد، وبلهجة قاسية، هنا يجب أن تُغلب حلمك، وتوضح وبهدوء قبولك للنقد ورفضك للأسلوب الذي اتبعه الناقد.

فقبولك للنقد بسعة صدر، على الرغم من شدة الأسلوب الذي انتهجه الناقد، يفيدك من عدة أوجه، فبخلاف معرفتك بنقص أو خلل ما، فإن رحابة صدرك ربما تعلم الناقد أدب النقد، فغالبا ما تكون الشدة في النقد محاولة لردع مقاومة المنقود لما يقال، كذلك فعدم جدالك للناقد وكبت غيظك من أسلوبه توفر عليك الكثير من المهاترات، والشد والجذب.

موقف للنقد القاسي:

صعد يوما أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه على المنبر، وقال: (أيها الناس! اسمعوا وأطيعوا) فقام رجل من الرعية من الناس، وقال: (لا سمع ولا طاعة!) قال: (لم، رحمك الله؟) قال: (أعطيتنا ثوبا ثوبا، ولبست ثوبين!)، فقال (قم يا عبد الله بن عمر!)، فيقوم عبد الله بن عمر، ويبين لهم أنه أعطى أباه ثوبه نظرا لأن أباه رجل فارع الطول، حينها قال الرجل: الآن سمعنا وأطعنا!!

النوع الرابع: النقد الجائر:

وهو النقد الذي يوجه إلى شخصك مباشرة، وهو نقد مخالف للواقع، مليء بالكذب والأباطيل، فهو لا يستند إلى حقائق، ولا يريد أن يعترف بالحقائق! والناقد الجائر غالبا ما تحركه عداوة سابقة، أو شيء في صدره (كحقد أو غيرة) أو على أحسن الأحوال قصور في الفهم، والتعامل مع هذه الفئة يحتاج

إلى فطنة كبيرة، ففي بعض الأحيان يتعين عليك الرد بهدوء عما يثار، وفي موقف آخر السكوت عن هذا النقد هو أبلغ رد عليه، وقديما قال حكماء العرب: إذا سكت عن الجاهل، فقد أوسعته جوابا وأوجعته عقابا.

موقف للرد على النقد

انظر إلى رسول فقال صلى الله عليه وسلم حينما كان يقسم التبر والغنائم، وهو في حجر بلال، فقال رجل: اعدل يا محمد! فإنك لم تعدل، فقال: ويلك، ومن يعدل بعدي إذا لم أعدل.

هنا رد النبي صلى الله عليه وسلم على النقد الجائر من الأعرابي، ولم يسكت، فاتهام النبي بالجور وعدم العدل، وسكوته على ذلك يفتح أبوابا للقيل والقال.

وكما قلنا، فإن هناك سهاما من النقد الجائر لا يجب أن نتوقف عندها ولو للحظة، بل نجاهد كي نمررها، ولا نسمح في أن تؤثر فينا.

موقف لتمرير النقد

للإمام محمد الغزالي رحمه الله، موقفا أثر فيه، فيقول: (شهدت رجلا كان يهاجم الأستاذ البنا –رحمه الله– في الهيئة التأسيسية مهاجمة عنيفة، ويخاطبه بما لا يليق من الألفاظ، فلما ثار عليه الإخوان غضب الإمام الشهيد، وثار في وجه الغاضبين، حتى لقد أخرج بعضهم، ثم أقبل مبتسما على هذا المهاجم المتجني، وقال له: قل ما شئت، وانقدني كما ترى، فلن تقاطع بعد ذلك، ولعلي أجد في قولك ما أصلح به خطأ، أو أقوم به معوجا).

هنا كان من الحنكة تمرير المسألة ببساطة ويسر، فلن تكون الشدة هي الحل الأمثل للرد على النقد الجائر ها هنا، بل احتواء الأمر بهدوء ولين.

الخلاصة:

إن كل الأشجار تموت واقفة شامخة، لأن موتها لا يكون في سقوطها على الأرض، ولكن في انقطاع مادة الحياة عنها، وفي عجزها عن التكيف مع الظروف المحيطة بها، ورفض النقد هو رفض للتلاؤم مع متطلبات الحياة، ورفض لمراجعة الرؤى والمناهج والأفكار، وينبئ بأننا نخطو نحو النهاية.

فحاذر أن تصل إلى مرحلة التخشب، وأنت لا تدري!!

لا تافهين في الحياة!!

أدري أن هناك تافهين!!

وأعلم أن هناك حمقى وأغبياء!!

ولكن أثناء تعاملك مع الناس –حتى التافهين منهم– يجب أن تشعرهم أنهم أولي قيمة!

فمجرد استخفافك بهم يدمر أي بوادر لإقامة علاقة طيبة معهم، ويجعل أي محاولة لكسبهم أو التأثير فيهم تنوء بالفشل.

لا أقصد خداعهم أو تملقهم، بل أريد أن أقول لك: عامل كل الناس على أنهم مهمون، لا يشغلنك قيمتهم التي ارتضوها لأنفسهم، ولا تضع بالا لرداءة وتفاهة تفكيرهم، عاملهم بتقدير وطيب نفس وأخلاق رفيعة، وأهم من ذلك أشعرهم بأهميتهم في الحياة.

فإن الشعور بالأهمية من أهم الدوافع البشرية، وكل إنسان –كائنا ما كان– يجب أن يكون شيئا ذا قيمة.

ولقد عد الباحث والكاتب الأمريكي (ديل كارنجي) الشعور بالأهمية والتقدير بأنه السر العظيم للتعامل مع الناس، ويعد كذلك الإنسان الذي نجح في تقدير من يتعامل معهم بأنه إنسان قطع شوطا كبيرا في امتلاك قلوبهم.

هذا التعطش البشري للتقدير يتسم بالقوة، كما أنه يلح على الإنسان بحيث يسيطر عليه، والشخص الفريد الذي يستطيع حقا أن يرضي هذا التعطش القلبي هو الذي يستطيع أن يجعل الناس في قبضة يده.

يقول الكاتب النفسي جون ديوي: (أعمق واقع للإنسان إلى العمل هو الرغبة في أن يكون شيئا مذكورا).

ولقد سُئل أحد المديرين المتميزين واسمه تشارلي شواب عن سر نجاحه في التعامل مع الناس، فقال: (إنني أعتبر مقدرتي على بث الحماسة في

نفوس الناس هي أعظم ما أمتلك، وسبيلي إلى ذلك هين وميسور، فإنني أجزل لهم المديح والثناء وأسرف في التقدير والتشجيع).

ويربط عالم النفس (ألفرد أدلر) بين رغبتنا في الحصول على الحب، وبين رغبتنا في الحصول على التقدير والاحترام، وفي رأيه أن تلهف الفرد على التقدير والاحترام، هو المحرك الأول للحياة.
فنحن لا نستشعر السرور والرضا إلا حين يرضى عنا الناس.
ولا تخمد لنا رغبة في إطراء الناس لأعمالنا، أو السعي للظفر بإعجابهم بثيابنا وهندامنا، ومهما يكن التقدير ضئيلا، فإنه يبث فينا الإحساس بالأهمية الذي يشدد عزائمنا للمضي قدما في خضم الحياة.
والناس في بحثهم عن التقدير يسلكون مسالك عدة منها الحسن، ومنها السيئ، ومنها الغريب كذلك.
فالعظماء أبدعوا، وتحملوا ألم البذل كي يكونوا شيئا مذكورا، وقيمة مميزة.
والطغاة كثير منهم أذاقوا الناس الألم والمرارة فقط كي يبنوا لأنفسهم سيرة وذكرى بغض النظر عن كنه تلك الذكرى، بل إن هناك كثيرا من اللصوص والأشقياء يكون أول همهم حال القبض عليهم هو فلاش الكاميرا الذي سيجعلهم حديث الناس!!
بل وهناك أشخاص يتمارضون كي يحصلوا على بعض الاهتمام والتقدير!!
لذا كان من الأهمية بمكان لكل من يطمح في كسب قلوب الآخرين أن يشعرهم بالأهمية، ويركز دائما على مواطن التفوق فيهم ويقدرها.
والناظر في دنيا الناس يرى أن العلاقات الاجتماعية والمعاملات المادية والأفكار المختلفة سواء السياسية أو الاجتماعية أو الفكرية أو حتى

الرياضية يتميز فيها صاحب الخلق الراقي الذي يعلم مداخل النفس الإنسانية وأسرار التعامل معها.

أعرف أناسا لا يكفون عن تقدير من حولهم، فهم يثنون على زوجاتهم، ويمتدحون أبناءهم، ويقدرون جيرانهم وأصدقائهم، حتى صار أسلوب التقدير جزءا من شخصيتهم، ولا تتعجب إن رأيت أحدا منهم يشكر عامل المطعم على حسن استقباله، ويرسل كلمة أخرى إلى الطباخ على حسن إعداده للطعام.

لذا فلا عجب أن يكون لهم في كل مكان أصدقاء ومعارف وأشخاص يتوقون لخدمتهم وتقديرهم في كل زمان ومكان.

"ومن أهم فوائد التقدير أنه يساعد على بناء الثقة بالنفس، والتغلب على العثرات المفاجئة".

فعندما تمر بالشخص منا كبوة، أو يدخل تحديا جديدا من تحديات الحياة يحتاج دائما إلى من يتلو عليه كلمات التقدير ويذكر له نجاحاته السابقة، ونرى هذا جليا في موقف أمنا خديجة –رضوان الله عليها– مع رسول الله صلى الله عليه وسلم فبعد أن جاءه جبريل عليه السلام بالرسالة، خاف صلى الله عليه وسلم على نفسه، وذهب إلى زوجته، وحكى لها ما حدث له ثم قال لها: (لقد خشيت على نفسي) هنا كان الرد من السيدة خديجة حاسما، كلا، أبشر فوالله لا يخزيك الله أبدا إنك لتصل الرحم، وتصدق الحديث، وتقري الضيف، وتحمل الكلّ، وتكسب المعدوم، وتعين على نوائب الحق. (صحيح السيرة للألباني).

جملة من التقدير أعادت لنبينا الغالي صلى الله عليه وسلم الطمأنينة، وهدأت من روعه.

ويجب على صاحب الشخصية القيادية الساحرة أن يضيف إلى كنوز شخصيته تلك الجوهرة الرائعة (تقدير الآخرين).

فيها تسحر نفوسهم، وتلهب كوامن حماستهم، والأمر ليس صعبا، وبالتكرار لأكثر من مرة صار عادة نفعلها بدون أن نشعر، فقط عليك أن تثني على الناس، تعامل كل واحد منهم على أنه مهم، ولا تستخف بأحد منهم، واهتم بأحاديثهم، وباهتماماتهم، وبأفكارهم، واحترم وجهة نظرهم.

وانظر معي للقصة القادمة لترى كيف فعلها هذا الرجل مع عمته العجوز:

قصة

قصة ذات مغزى هام حكاها الكاتب العالمي ديل كارنجي، يلفت بها النظر على أن حاجة المرء للتقدير قد تصل إلى حد غير متوقع فيقول: ارتحل مستر (سي) عقب انضمامه إلى معهدي بمدة وجيزة إلى لونج أيلاند في صحبة زوجته ليزوروا بعض أقاربها الآخرين، ولما كان يتحتم على مستر (سي) أن يخبر طلبة فصله بنتيجة تطبيقه لمبدأ (إظهار التقدير للناس)، فقد فكر في أن يبدأ بالعمة العجوز.

وألقى مستر (سي) نظرة على أرجاء البيت ليرى أي الأشياء فيه يسعه أن يبدي تقديره وإعجابه له، وما لبث أن سأل العمة العجوز: ألم يشيد هذا البيت في نحو عام ١٨٩٠؟ فأجابته: بلى، هذا على وجه التحديد هو العام الذي بني فيه.

فقال: إنه يذكرني بالبيت الذي ولدت فيه، إنه جميل، قوى البناء، فسيح الأرجاء، متعدد الغرف، وإنه لمن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تعد تشيد في هذه الأيام.

فوافقته العمة العجوز على ذلك، وأخذت تحكي له ذكريات الماضي يوم أن كانت مع زوجها المتوفي ثم أخذت تطوف به في البيت، فأبدى مستر (سي) تقديره المخلص للتذكارات الجميلة التي جمعتها خلال رحلتها مع زوجها بقول مستر (سي)، فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل، اقتادتني العمة إلى الحديقة حيث الجراج، وهناك وجدت سيارة باكار فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس، وقالت لي العمة في لهجة رقيقة:

(لقد اشترى زوجي هذه السيارة قبل أن يموت بمدة قصيرة، ولم أركبها قط منذ وفاته، إنك يا مستر (سي) تقدر الأشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة، فخذ هذه السيارة، إنها لك مع أخلص تحياتي).

ففوجئ مستر (سي) بهذه المفاجأة، وقال: كيف يا عمتي؟ إنني أقدر كرمك طبعا، ولكنى لا أستطيع أن أقبل عطيتك، إنني لست قريبا لك ولديك أقارب كثيرون يودون أن تكون لهم هذه الباكار، فقالت في ازدراء: أقارب؟! نعم، لدي أقارب ليس لهم سوى انتظار موتي كي يظفروا بهذه السيارة، ولكن بعدا لهم.

فعدت أقول لها: حسنا إذا كنت لا تريدين أن تعطيها لأحد منهم، فلماذا لا تبيعينها؟ فهتفت مرة أخرى: أبيعها؟! أتحبني أن أبيع هذه السيارة؟ أو تظن أنني أطيق أن أرى الغرباء يروحون أمامي ويغدون بهذه السيارة؟ هذه السيارة التي اشتراها زوجي لي أنا؟ إنني سأهديها لك يا مستر (سي) فأنت تقدر التذكارات حق قدرها)

لافتـــة إلى شيء من التقدير والاعتراف بأهميتها، فلما وجدت من يغدق عليها هذا التقدير لم تجد أقل من سيارة باكار تهديها له لتعبر عن امتنانها وشكرها.

لافتــة

أجرت شبكة هاتف بنيويورك إحصائية حول أكثر الكلمات تكرارا بين المتحدثين، فكانت كلمة (أنا) تكررت (٣٣٩٠) مرة في (٥٠٠) مكالمة.

مما يدل على أن حب النفس، ومحاولة تقديرها شيء أصيل في تكويننا البشري.

هل التقدير يعني التملق!؟

كلا.. فالتملق نوع من النفاق والمتملق شخص يمدح كي يصل إلى غاية ومأرب، ولا مانع لديه من أن يسيل ماء وجهه على أعتاب من يتملقهم بغية إنهاء مصلحة أو طلب ما.

والفرق بينه وبين التقدير قد يختلط لدى بعض الناس، لكنه لا يخفى على ذهن الشخص الذكي، فللتملق رائحة تزكم القلوب الفطنة والعقول اللبيبة.

التملق كلمة كاذبة تخرج من اللسان لغرض أو لحاجة.

التقدير كلمة صادقة تخرج من القلب خالصة لله.

قصة طريفة

قابلت الصحفية الأمريكية دروثي ديكس أحد المسجونين بتهمة الاحتيال والنصب، وكان هذا المسجون موضع جدل في المجتمع الأمريكي، حيث اتهم بالنصب على (٢٣٣) سيدة، بعدما تزوجهن!!!

كان هم الكاتبة أن تعرف كيف استطاع هذا الرجل أن يستولي على أرصدة كل هذا العدد الكبير من النساء.

وعندما سألته قال لها: أولا كنت أكسب قلوبهن، وعندما سألته عن الطريقة التي يستحوذ بها على قلوب النسوة، قال ببساطة: إنني أتحدى أن تدعي إحداهن أني قد احتلت عليها، إنني فقط كنت أجلس مع الواحدة منهن، وأهتم بها.

وعندما سألته كيف كان يهتم بها قال:

فقط كنت أحدثها عن نفسها طيلة الوقت!!

"القيادة هي مزيج من الاستراتيجية والشخصية.. ولو أن عليك أن تتخلى عن أحدهما، فتخل عن الاستراتيجية"

نومان شوارتزكوف

كيف تفوز بمساندة وتعاون الآخرين؟

تعد القدرة على حث الآخرين ودفعهم لمساعدتك أو للتعاون معك من أهم المهارات التي تمنحك فوائد غير محدودة ولا تقدر بثمن ولكن هذه المهمة ليست بهذه البساطة فهي تشترط توافر عنصرين أساسيين:

أولا: الاقتراب من الناس وتكوين علاقات طيبة معهم.

ثانيا: أن يكون بمقدورك فهم ومعرفة احتياجات الآخرين ورغباتهم.

إن أسرع الطرق لتحريك الناس هو أن تفهم أن كل شيء يفعلونه هو بهدف إسعاد وإرضاء أنفسهم فكل فعل يصدر منهم يكون بهدف إرضاء الاحتياجات المادية والعاطفية والنفسية كمن يتبرع بعمل الخير لإرضاء نفسه وكما نذهب لدور العبادة لتنمية شعورنا بالسعادة الروحانية ونتطوع للعمل في المؤسسات الخيرية بهدف الشعور بالدفء والرضا عن النفس عندما نساعد الآخرين ونعمل في المؤسسات الوطنية لمنحنا الشعور بالأهمية.

وكل ما عليك لحث الآخرين على القيام بشيء ما أو لمساعدتك والتعاون معك هو أن تحاول أن تفهم ما الذي يحرك شخصا ما أكثر من غيره وعندما تدرك دوافعه واحتياجاته التي تجعله يتصرف كما يتصرف ويفعل ما يفعله سيمكنك توظيف هذه المعرفة واستخدامها لمصلحتك.

دليل احتياجات الآخرين

إن القاعدة الأساسية التي يمكنك الاعتماد عليها عند التعامل مع الناس أو الرغبة في فهمهم أو السيطرة عليهم هي أن تحاول دائما كشف احتياجات الآخرين العاطفية والنفسية والمادية ثم تساعدهم في تحقيق أو إشباع تلك الاحتياجات فإذا تمكنت من ذلك فسيفعلون

كل ما تريد منهم وستكسب قدرة غير محدودة في السيطرة عليهم وهذا ينطبق على كل الناس بدءا من أسرتك وحتى عملك وعلاقاتك الاجتماعية.

والسؤال الآن ما هي أهم الاحتياجات الأساسية للناس؟

١-الاحتياجات العضوية

الاحتياجات العضوية هي تلك التي تتعلق بحياة الإنسان وبقائه مثل: الحاجة إلى الطعام والشراب والنوم والملبس والمأوى والإشباع الجنسي والصحة الجسدية وبقية العمليات الجسدية الأخرى ومن النادر أن تجد الفرصة لاستخدام احتياجات الآخرين العضوية كأساس لتحريكه.

٢- الاحتياجات النفسية والعاطفية

الاحتياجات النفسية يمكن أن تكون بنفس قوة الاحتياجات العضوية أو أكثر قوة وسيقوم الناس بكل ما يلزم لإشباعها ويمكنك استخدام احتياجات أو رغبات الناس العاطفية والنفسية كأساس لتحريكهم للحصول على ما تريده منهم، ورغم أهمية وقيمة فهم وإدراك هذه الاحتياجات إلا أنك يمكنك استخدامها بمنتهى البساطة، وهناك بعض من تلك الاحتياجات يمكن إشباعها عند الآخرين بمجرد جملة أو جملتين.

وفيما يلي أهم احتياجات الإنسان العاطفية والنفسية:

١. الحاجة للشعور بالأهمية.
٢. الحاجة للشعور بالتقدير الذاتي.



٣. الحاجة للشعور بالاستحسان الاجتماعي والسمعة الطيبة والقبول من الآخرين.
٤. الرغبة في الفوز والتفوق على الآخرين.
٥. الرغبة في الإبداع وقهر التحديات وإنجاز أمور جديرة بالاهتمام.
٦. إشباع الفضول وحب الاستطلاع واكتساب خبرات جديدة.
٧. إشباع الاحتياجات المادية مثل: الحصول على المال أو ما يمكن أن يشترى به.
٨. الإحساس بالقوة الشخصية مثل الحفاظ على الكرامة والشرف والكبرياء.
٩. الرغبة في الشعور بالاستقلال.
١٠. الرغبة في الإحساس بالحب والأمان العاطفي.
١١. الرغبة في الحصول أو الحفاظ أو التمتع بالراحة البدنية والصحة الجيدة.

هذه هي أهم أو معظم الاحتياجات الأساسية للبشر وجدير بالذكر أنني لم أرتب قائمة الاحتياجات والرغبات هذه حسب أهميتها، وفي كل من هذه الحالات أو في معظمها يمكن القول بأن الشيء الأساسي الذي يسعى إليه الإنسان في الواقع هو (الشعور بالأهمية).

وعندما يمكنك إشباع تلك الحاجات لديه فتحصل على الكثير منه وسيفعل كل ما تريده منه عن طريق إعطائه القليل مما يريد.

ولا بد أن تضع في الاعتبار أن الاحتياجات ورغبات كل إنسان تتغير باستمرار ومسؤوليتك هي اكتشاف وتحديد الاحتياج أو الرغبة الأكثر أهمية للشخص في هذه اللحظة بالذات، والطريقة الوحيدة لاكتشاف احتياجات ورغبات الآخرين تكون عن طريق تشجيعه على الكلام عن

نفسه أو عن طريق الأسئلة التي تصل بك لما تريد معرفته عنك بشرط أن تكون أسئلة ذكية ولطيفة وتنبع من اهتمامك بأمره.

قوّ وحسّن علاقتك مع الآخرين قبل أن تحتاج إليهم

الكثير من الناس لا يوطدون علاقتهم بشخص ما إلا إذا كانوا في أشد الحاجة إليه وفي الحقيقة هذا أسوأ توقيت للقيام بذلك لأنه حينئذ سيكون الشخص الآخر حذرا أو ربما يتخذ موقفا دفاعيا وسيحاول أن يختبر مدى صدقك وإخلاصك لأنه سيشعر أنك تقترب إليه فقط من أجل مصلحتك فقط فالواقع أن الناس يكونون أكثر لطفا عندما لا تكون بحاجة إليهم.

فكم من الناس فكروا أن يتقربوا من مديرهم في العمل قبل أن يطلبوا منه شيئا ما؟

وكم من الناس فكروا أن يتعرفوا ويقتربوا من جيرانهم قبل أن يحتاجوا إليهم؟

اجعل هدفك دائما التعرف على الكثيرين ممن حولك سواء في محيط عملك أو سكنك أو أي مكان وكن صديقا للجميع أو على الأقل ذو علاقة طيبة معهم فإذا احتجت إليهم ستجدهم يساندونك ويساعدوك فيما تريد.

وبالطبع هذا لا يعني استغلال الآخرين ولكنها الحياة فالناس يودون مساعدة أولئك الذين يحبونهم ويقدرونهم ويثقون بهم بعد إجراء العمل التمهيدي الذي قمنا به فإن الموقف يسمح لنا بالنظر لعدة طرق مختلفة تمكننا من تحقيق هدفنا على أكمل وجه.

قوة الإطراء

يعتبر الإطراء الصادق من أقوى الأساليب التي يمكنك استخدامها مع أي إنسان لإشباع رغبته في الشعور بالأهمية والتقدير الذاتي.

إن إطراءك للآخرين يحفزهم للعمل بقوة وحماس أكثر فهذا يطلق طاقتهم ويحفزهم على إنجاز الكثير من الأمور حتى يثبتوا أنهم عند حسن الظن بهم وحتى ينالوا المزيد من الإطراء والتقدير، سوف تستفيد من هذا الأسلوب أيضا مع زوجتك وأطفالك وأصدقائك وأي إنسان آخر فعندما تريد من أحد الأشخاص أن يمنحك دعمه ومساندته فما عليك سوى أن تسبغ عليه الثناء والتقدير.

امدحه بإخباره بمعرفتك بمدى قدرته على مساندتك ومدى احتياجك إليه وأنه أفضل من يمكنه مساعدتك ومدى اهتمامك وسعادتك وتقديرك لوقوفه معك.

إننا جميعا بلا استثناء نتشوق إلى سماع كلمة إطراء وجميعنا نحتاج إلى التقدير ولكي نحفز شخصا ما ونشجعه على مساعدتنا فما علينا سوى أن نبحث عن الميزة أو المهارة التي يمتلكها ونسبغ تقديرنا عليها.

يمكنك أن تقول له على سبيل المثال: (إنك خير من يستطيع مساعدتي في هذا الأمر) وهكذا.

إنك بهذا تشبع غروره وحاجته للشعور بالأهمية والتقدير بل إن الإطراء على الآخرين يشبع عندهم معظم الاحتياجات العاطفية النفسية مما يجعلهم يبذلون قصارى جهدهم لمساعدتك.

امنحه السمعة الطيبة

إن هناك طريقة أخرى لاتباع أسلوب إشباع حاجة الآخرين للشعور بالأهمية لتحريكهم وحثهم على التعاون وهي منح شخص ما السمعة الطيبة التي يقضي عليها حياته وفقا لها. عندئذ لاحظ كيف أن هذا الشخص سيعمل بكل اهتمام وحماس فقط لتأكيد هذا الأمر، وسأعطيك مثالا يوضح كيفية تطبيق هذه الطريقة.

كانت (هدى) تعمل في محل بأجر كبير مقابل الساعات الإضافية والمسؤوليات والإشراف والإدارة ثم قررت زوجة صاحب المحل العمل في المحل وبالتالي تقلصت مسؤوليات هدى والوقت الإضافي الذي كانت تقضيه في العمل فأراد صاحب العمل تقليل مرتبها نظرا لتقلص المسؤوليات، وأرادت هدى إفهامه أنها انتقلت لسكن جديد ذي إيجار كبير على أساس المرتب الذي تتقاضاه حاليا ولكنه لم يهتم فاتبعت أسلوب (منحه السمعة الطيبة) وقالت له: (لقد كنت دائما عادلا معي وعطوفا وكريما طوال فترة عملي معك وأعلم أنك ستكون عادلا معي كذلك هذه المرة وأعرف أنه مهما كان القرار الذي ستتخذه بشأن راتبي الجديد سيكون عادلا).

وانتهت المحادثة وعندما حصلت هدى على مرتبها آخر الشهر وجدت أنه خصم من المرتب جزءا بسيطا وهذا لأنها منحت رئيسها في العمل السمعة الطيبة وسمعة العدل والكرم في حياته.

إن كل من تلقاه من الناس حتى الشخص الذي يطالعك صورته في المرآة يحمل لنفسه تقديرا كبيرا ويجب أن يقال عنه أنه متحرر من حب الأنانية والظلم فإذا شئت أن تعدل من سلوكيات الناس فتوسل إلى الدوافع النبيلة في نفوسهم.

ضع الأمور موضع التحدى

هل تريد أن تحفز الآخرين على الإنجاز وإطلاق الطاقات الكامنة وتثير فيهم الرغبة في مساعدتك في إنجاز أي شيء وبذل جهودهم لمساعدتك؟

إذن فكل ما ينبغي عليك فعله هو أن تثير فيهم روح التحدي والمنافسة والرغبة في التفوق ثم تعطيهم الفرصة لإثبات قدراتهم فهذا هو السبيل الذي يبتغيه كل شخص لديه روح وثابة لإظهار المقدرة والتفوق.

إن هذا الأسلوب ينجح كثيرا مع الأطفال فقد تقول لطفلك: (إنني أراهن بأنك لن تستطيع حل هذا الواجب) وبعدها يمكنك أن تراقب طفلك وهو يبذل قصارى جهده لحل هذا الواجب حيث إنك أثرت فيه روح التحدي والرغبة في إظهار المقدرة.

وبينما ينجح هذا الأسلوب ببساطة مع الأطفال إلا أنه يحتاج لمهارة أكبر لنجاحه مع الكبار وإليك الطريقة:

1. **اختر قدرة ما تعلم أن هذا الشخص يتمتع ويفخر بها.**
2. **عبر بأدب عن شكك في أن هذا الشخص يمتلك القدرة الكافية للقيام بالمهمة التي تريد تنفيذها.**
3. **راقب عن بعد هذا الشخص وهو يبذل أقصى طاقته ليثبت لك أنه يمتلك هذه القدرة فعلا.**

يسجل لنا (ديل كارنجي) في كتابه (كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس) هذا الموقف فيقول: (عندما كان (آل سميث) محافظا لنيويورك تواترت الأنباء بأن المجرمين من نزلاء سجن (سنج سنج) في غرب جزيرة الشيطان يتسللون إلى خارج السجن منتهزين فرصة خلو منصب مدير السجن، وأراد (آل سميث) أن يعين للسجن حارسا حازما قويا فمن يختار؟

أرسل في طلب لويس لويس من (نيو هامبتون) ثم قال له: (ما رأيك في أن تتولى إدارة سجن (سنج سنج) إنهم يحتاجون إلى مدير حازم محنك هناك) وجمد لويس فقد كان يعرف ما ينطوي عليه من هذا المنصب من أخطار فضلا عن أن المنصب كان خاضعا لتقلبات السياسة وأهوائها.

فلما رأى سميث تردد لويس أسند ظهره إلى مقعده وابتسم قائلا:

(إنني لا ألومك أيها الشاب على ما انتابك من جزع.. إنها وظيفة خطرة لا يلائمها ولا يقدر عليها إلا رجل قوي حازم وسوف أبحث عن هذا الرجل).

وإذن فقد كان سميث يتحدى؟ وقبل لويس الوظيفة وما لبث أن أصبح أشهر مديري السجن على الإطلاق حتى لقد بيع من كتابه: (عشرون ألف سنة في سجن سنج سنج) مئات الآلاف من النسخ وقد استنهضت قصة حياته كمدير للسجن العتيد عشرات من مخرجي الأفلام السينمائية إلى العمل وأتت محاولاته في سبيل تحويل المجرمين إلى بشر يعقلون بالمعجزات).

قال (هارفي فايرستون) مؤسس شركة (فايرستون) الكبرى للمطاط: (لا أحسب أن المال وحده يستطيع أن يجمع الرجال الطيبين ويستبقيهم ولكن المنافسة وحدها تستطيع ذلك).

هذا هو ما يبتغيه الرجل الناجح ذو المهارة والقدرات، مجرد الفرصة لإثبات التفوق وإظهار المقدرة، فإذا أردت أن تكسب الناس ذوي الروح الوثابة والقدرات إلى مساعدتك فضع الأمر موضع التحدي وستعجب لما تراه حينذاك.

قدم أهدافك في إطار أهدافهم

من أفضل الطرق وأضمنها لحث الآخرين ودفعهم لمساعدتك أو لدعم أفكارك واقتراحاتك أن توضح لهم مدى استفادتهم من هذا الأمر، تحدث عما تريده بلغة ما يريدونه هم وما سيجنونه وما الذي تعنيه هذه الفائدة بالنسبة لهم فعلى سبيل المثال:

يمكن لصاحب العمل أن يشجع أحد موظفيه على تطوير نفسه بقوله: (عندما تأخذ دورة التسويق التي نصحتك بها سأكون قادرا عندئذ من رفع كادرك الوظيفي والحصول على الزيادة التي تسعى إليها).

فبمثل هذه الطريقة تحث الآخرين على مساندتك وتأييدك إذا استطعت أن تظهر له وجود منفعة شخصية لهم في مساعدتك وتأييدك حينها سيبذلون كل جهدهم لمساعدتك عن طيب خاطر.

أظهر له إيمانك بأفضليته

يمكنك أن تحفز الآخرين على أداء أمر عن طريق إحاطتهم بإيمانك بأنهم يستطيعون ولديهم القدرة على هذا الشيء حيث أن افتراضك أنه سيقوم بهذه المهمة على أحسن وجه يصادف ذلك الحافز القوي للإنسان للارتفاع للمستوى المتوقع منه.

لقد كان (ونستون تشرشل) ذات مرة وهو ممن يعدون من أساتذة فن التعامل مع الناس: (لقد وجدت أن أفضل طريقة لإكساب أحدهم إحدى الفضائل هي أن تنسب هذه الفضيلة وتعزوها إليه).

اعمل على أن تحيط الشخص الآخر بأنه من الممكن أن يوثق فيه وفي إمكانياته وستجد أنه سيعمل على إظهار أنه فعلا جدير بهذه الثقة ويستحقها.

والطريقة الثانية لحث الآخرين على بذل كل ما في وسعهم هو أسلوب الأفضلية وذلك بأن تجعل الشخص يعلم أنك تعتقد أن مهارته تفوق مهارة أي شخص آخر ثم راقبه (عن بعد) وهو يعمل كالشعلة لكي يثبت لك أنه عند حسن ظنك به.

صوّب عينيك نحو الجائزة

معظمنا لا يركز أبدا، فدائما ما نشعر بنوع من الفوضى النفسية المثيرة، وذلك لأننا ما كثيرا نحاول التفكير في عدة أشياء في وقت واحد، فدائما ما يكون هناك الكثير على الشاشة.

وقد ألقى "جيمس جونسون" –المدرب السابق لفريق دالاس كاوبوي– كلمة تحفيزية ممتعة، وذلك للاعبي فريقه قبل إحدى المباريات المهمة عام ١٩٩٣ م.

يقول جيمس:

(لقد قلت لهم إننا لو وضعنا شيئا بعرض مترين وطول أربعة أمتار عبر الحجرة سيستطيع الجميع أن يعبروه دون أن يسقطوا، وذلك لأن تركيزنا سيكون في أننا سنعبر هذا الشيء، أما إذا وضعنا نفس هذا الشيء على ارتفاع عشرة طوابق بين مبنيين، فلن يعبره إلا القليل، وهذا لأن التركيز هنا سيكون على السقوط وهكذا، فإن التركيز هو كل شيء، والفريق الذي سيركز أكثر اليوم هو الفريق الذي سيفوز بالمباراة).

وطالب جونسون لاعبي فريقه بأن لا يتشتت انتباههم بالجماهير أو الإعلام أو بإمكانية الخسارة بل عليهم التفكير أن يركزوا على كل لعبة في المباراة نفسها كما لو كانت جلسة تعليمية.

وفاز الفريق في هذه المباراة بنتيجة ١٧/٥٢، وهناك نقطة مهمة في هذه القصة لا يقتصر مغزاها على كرة القدم، فمعظمنا غالبا ما يفقد تركيزه في الحياة لأننا دائما ما يسيطر علينا القلق من العديد من الاحتمالات السلبية، فبدلا من أن نركز على مساحة الاثنين في أربعة نقلق من كل عواقب السقوط وبدلا من التركيز على الأهداف يتشتت انتباهنا بالقلق والخوف.

أما عندما نركز على ما نريده، فإنه سيتحقق في حياتنا وعندما تركز على أن تكون شخصا سعيدا ومتحفزا فسوف تكون كذلك.

احرص على حلمك أكثر من حياتك

في أغلب قصص النجاح التي نقرأها ستجد أن لبطلها حلما يتمسك به بكل قوته، ويبذل لتحقيقه الغالي والنفيس.

في المقابل ستجد الحياة ترميه بكل ما لديها من مشاكل وصعاب، وتضع في طريقه من يؤكد له أن حلمه هذا ضربا من الخيال ولن يتحقق، وربما بعض الأعداء وسارقي الأحلام.

لا جديد في كل ما سبق، أو في قصة روبرت لي دنهام، الأمريكي الأسمر الذي وعد أمه صغيرا وعدا فأوفى به.

جاء ميلاده في سبتمبر ١٩٣٢ وانتقل صغيرا مع عائلته إلى مدينة نيويورك وحين أتم دراسته الثانوية التحق بسلاح الطيران الأمريكي، ثم عاد إلى حي بروكلين ليلتحق بقسم شرطة المدينة.

في صغره وحين كان رفاقه يلعبون في الأزقة كان روبرت يشغل نفسه بالبحث عن زجاجات اللبن الفارغة الملقاة في الطرقات ومستودعات المخلفات، ليعيدها إلى المتاجر في مقابل مالي زهيد.

كذلك كان يعمل في تلميع أحذية المارة، وكان يعمل في توصيل الجرائد وطلبات محلات البقالة.

عملت أمه في غسيل الملابس للآخرين كمصدر لدخل الأسرة، وحين كان يرى تعبها وعدها بأنه يوما ما سيكون لديه عمله التجاري الناجح مما سيغنيها عن هذا العمل المضني، ولكن حتى والدته كانت تزجره وتذكره بدروسه، فقبله لم يحصل أحد من العائلة على وظيفة أفضل من عامل يدوي أجير، ولذا كانت تعيد على مسامعه أنه لن يقدر يوما على فتح محله التجاري الخاص.

ويبقى التعليم الجامعي غالي الثمن، ولذا لم يتوان روبرت بعد إنهاء تعليمه الثانوي عن الالتحاق بسلاح الطيران الأمريكي، وفيه تعلم طهي الطعام للضباط، وفيه أيضا حيث أدرك أنه يريد فتح مطعمه الخاص.

هذا الإدراك ترسخ لديه بعدما ترك سلاح الطيران ليعمل على مر سنوات أربع في عديد من المطاعم والفنادق، وحين فكر في افتتاح مطعمه الخاص عرف قبلها أن عليه تعلم بعض أساسيات إدارة الأعمال، ولذا سجل في مدرسة أعمال ذات دروس ليلية، ولتمويل مصاريفها تقدم للعمل في شرطة نيويورك.

على مر ١٥ سنة كان روبرت يعمل نهارا في الشرطة ومساء يعمل نجارا في وظيفة جانبية، مع حرصه على حضور دروس مدرسة الأعمال، كما يقول روبرت بنفسه، فلقد قضى ١٠ سنوات من عمله في الشرطة دون أن ينفق فلسا ولا مليما على الترفيه، لا سينما أو سفر في إجازة أو رحلات، كانت حياته عملا ودراسة وادخارا، حتى جاء عام ١٩٧١ وفي رصيده مبلغ ٤٢ ألف دولار!!

لقد سيطر حلمه عليه، وكان لتحقيق هذا الحلم شروط، منها رأس المال ومنها العلم.

لقد كان هذا العام وقت تنفيذ حلمه:

افتتاح مطعم في حي بروكلين، لكن ما ادخره لم يكن كافيا وحين دق أبواب البنوك طلبا للقرض رفضوه.

والحال كذلك، قرر روبرت تجربة دق أبواب تلك السلسلة الناشئة من مطاعم الوجبات السريعة والتي حملت اسم ماكدونالدز، لكن حتى هؤلاء كانوا مستعدين للتعاون معه على شرط أن يفتتح مطعما داخل

مدينة نيويورك، إذ أنه في هذا الوقت من التاريخ لم يسبق لمحل من محلات ماكدونالدز أن فتح أبوابه هناك.

ليس هذا وحسب، كان على روبرت توفير مبلغ ١٥٠ ألف دولار فوق مدخراته لافتتاح هذا المطعم، وهو ما فعله بعد تفكير عميق، هداه إلى أنه قد أنفق من حياته وعمره وتعلم بالتجربة وفي المدرسة ما يؤهله لتجربة تنفيذ حلمه.

فوق أن معظم أصدقائه حذروه من مغبة هذه الخطوة الخطيرة، فالمطعم يقع في حي هارلم الذي اشتهر بالعنف والإجرام الشديد.

رغم كل شيء تمكن روبرت من اقتراض المال وافتتح الفرع الأول لمطاعم ماكدونالدز في حي هارلم في نيويورك.

كانت الشهور الأولى كارثة كبرى، إذ شهد المطعم معارك بين عصابات المنطقة، وحوادث إطلاق نار، وسرقات، الأمر الذي طرد عملاء المطعم، كما أن العاملين معه كانوا يسرقون منه.

بل إنه حين طلب روبرت من إدارة ماكدونالدز مد يد العون رفضوا حتى الذهاب إلى مطعمه، خوفا من دخول هذا الحي الفقير العنيف المخيف.

جلس روبرت ليفكر فيما زج نفسه فيه، على أن وفاءه لحلمه منعه من الاستسلام، ولذا قرر إيجاد حلول لمشاكله، بداية من انتشار الجريمة بين الشباب والصغار من أبناء الحي، وفكر كيف يستبدل العنف والجريمة لدى هؤلاء الشباب بشيء آخر، وبدأ يتحدث مع هؤلاء الخارجين عن القانون، وتحداهم ليصلحوا من حالهم ويعملوا من أجل مستقبل أفضل لهم، وساعدهم بأن عرض عليهم توظيف هؤلاء

(المجرمين) ليعملوا في مطعمه، من جهة أخرى طبق روبرت نظام أكثر صرامة لمراقبة صناديق إيداع المال، ليوقف السرقات الداخلية.

على صعيد معاملة الزبائن كان روبرت يعطي بنفسه دروسا أسبوعية للعاملين معه في كيفية معاملة العملاء والزبائن وخدمتهم.

لخدمة المجتمع من وله قدم روبرت رعاية مالية للفرق الرياضية وقدم منحا دراسية للشباب الصغير ليذهب إلى مقاعد الدراسة، وبمرور الوقت تحسنت الظروف حتى أصبح هذا المطعم أكثر مطاعم ماكدونالدز ربحا، يحقق أكثر من مليون ونصف دولار في العام.

بعدما كان العاملون في ماكدونالدز يخشون زيارته، ذهب راي كروك – أعلى مدير في ماكدونالدز– بنفسه ليشاهد بعينه هذا النجاح، ومضى روبرت ليفتتح المزيد من المطاعم ويوظف المزيد من العاملين.

من الجهة الأخرى، لم تعد والدة روبرت بحاجة لغسل أي شيء فلقد بر بقسمه لها!

في شهر مايو ٢٠١١ كانت نهاية حياة هذا الحلم الأسمر.

اليوم في نيويورك تملك ماكدونالدز أكبر عدد من مطاعمها في مدينة أمريكية.

لا تقلل من شأن البدايات الصغيرة

في عام ١٩٩٩ حانت الفرصة للمدرب الرياضي جيسون فيد Jason Feid العامل في مدرسة نورث أطلبورو North Attleboro الإعدادية في ولاية ماساشوستش كي يحصل على معدات رياضية للمدرسة، لكن المقابل كان جمع تبرعات لجمعية القلب الأمريكية للتوعية بمخاطر السكتة القلبية وأمراض القلب ولتمويل أبحاث علاجها.

على سبيل تشجيع طلاب المدارس الأمريكية وتوعيتهم بأهداف جمعية القلب الأمريكية وفي مقابل كل دولار يتبرع به هؤلاء الطلاب كانت الجمعية تكافئهم بشراء معدات رياضية لمدارسهم، تشجيعا لهم على ممارسة الرياضة والإلمام بمسببات أمراض القلب.

كانت الفكرة واعدة للمدرب.

فهو سيخرج فائزا على أي حال، فالطلاب سيعرفون معلومات مفيدة بشأن مرض خطير، وفي الوقت ذاته ستذهب التبرعات لشراء آلات رياضية يحتاجها الطلاب.

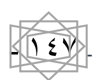
استعان جيسون بزميله المدرس جون دمبسي لمساعدته على تنظيم جمع التبرعات، ثم ساهم معهما ثلاثون طالبا في فعاليات حفل أقيم على ملعب كرة السلة، والذي انتهى بجمع مبلغ ٦٣٠ دولار فقط.

شعر جيسون بخيبة أمل كبيرة فمبلغ التبرعات كان أقل من توقعاته بكثير.

رغم ذلك وفي الموعد ذاته من العام التالي جاءت الدعوة لجيسون كي ينظم ويدير الحفل ذاته مرة ثانية.

تعجب جيسون من هذه الدعوة، وهو من جمع مبلغا هزيلا للغاية.

لم يتردد جيسون أو يرفض فهو كان يدرك في قرارة نفسه أنه قادر على فعل ما هو أفضل من العام الماضي.



هذه المرة اشترك ١٦٠ طالبا في الخطة الجديدة التي وضعها جيسون وأضاف لها فعاليات أكثر، وكانت النتيجة جمع تبرعات قدرها ٢,٧٣٢ دولار.

في العام الثالث اشترك ٣٥٣ طالبا في تنظيم الفعليات، جمعوا معا تبرعات قدرها ١٦,٨١١ دولار.
شهد العام الرابع تفاعلا أكبر وأشمل، إذ شارك ٥٢٢ طالبا، والذين أحضروا معهم ذويهم وأصدقاءهم ومعارفهم وجيرانهم، الأمر الذي انتهى بهم وقد جمعوا تبرعات قدرها ٣٠,٧٢٢ دولار.
في العام الخامس اشترك ٧٩٣ طالبا والذين جمعوا ٥٨,٧٠٩ دولار.
خلال عشر سنوات جمع طلاب هذه المدرسة ما مجموعه ٥٣٥ ألف دولار من التبرعات، وأما أكبر قدر من التبرعات جمعوه في عام واحد فكان ١٠٢ ألف دولار.
في عام ٢٠١١ وقف جيسون ليخاطب الطلاب ويهنئهم على ما جمعوه من تبرعات، ورغم أن المبلغ هبط إلى ٦٠ ألف دولار –ربما بسبب الأزمة المالية التي عصفت بأهل البلاد– لكنه شد على أيديهم وذكرهم بأن هذا المبلغ سيذهب في القنوات الصحيحة، فلا شيء أغلى من صحة الإنسان.
يشارك كثيرون في هذا الحفل السنوي، ولكل واحد قصة يرويها، فهذا خسر صديقه الشاب وهذه شاهدت والدها يمر بأزمة قلبية، فمرض القلب لا يوفر صغيرا ولا يترك سليما، وبفضل الله يمكن مقاومة أمراض القلب بالتغذية الصحية الخضراء وممارسة الرياضة بشكل دوري والرضا بقضاء الله والتسليم لحكمته.

على أن المال ليس الجائزة، بل العلاقات الاجتماعية التي يبنيها كل من يحضر هذا الحفل، فمن سيفوت فرصة إسقاط أستاذه في خزان ماء إن هو أسقط الكرة في السلة من مسافة بعيدة؟ ومن سيرفض إبراز قوته البدنية وعضلاته أمام الزميلات والزملاء؟ هذا التفاعل القوي جعل مسؤولي جمعية القلب يحضرون الحفل ليراقبوا عن قرب أسباب نجاحه، وليشاركوا الحضور بما لديهم من معلومات عن هذا المرض وطرق مقاومته.

من ٢٨ ألف مدرسة أمريكية تأتي مدرسة جيسون في المقام الأول بأكبر قدر من التبرعات السنوية، ولأكثر من عقد من الزمان، الأمر الذي جعل جيسون مطلوبا لإلقاء الكلمات التي يشرح فيها سر نجاحه، وكيف نجح في إلهام الطلاب وذويهم وأقاربهم للمشاركة في جمع التبرعات.

لم تعد مسؤولية جيسون قاصرة على طلاب فصله أو مدرسته، فهو يحاضر في شرق البلاد وغربها، شارحا مخاطر أمراض القلب، وضرورة العمل على التوعية بها، وما الأشياء الممكن عملها لخدمة هذا الهدف النبيل.

يقف جيسون ويحكي لهم كيف أن ٦٣٠ دولار في العام الأول وصلت به إلى ما وصل إليه.

إن الإنسان ليشعر وكأنه ملك الدنيا حين يعلم أنه قد ساهم في تغيير حياة إنسان آخر للأفضل، فما بالك بتغيير حياة الصغار للأفضل وجعلهم يغيرون حياة غيرهم بدورهم؟

لا تقلل من شأن أي بداية صغيرة، فما يهمنا هو أين ستنتهي.

هام جدا!!

جميع القصص الموجودة في الكتاب هي من واقع الحياة

وليست خيالية.

تأمل وتدبر

"علينا الابتكار والاختلاف عن الآخرين ليس من باب الاختلاف ولكن الاختلاف للتميز وذلك حتى تتميز عن غيرك من الآخرين، وعليك أن تتعلم أنه لا وجود لكلمة مستحيل فكل شيء ممكن".

د/ إبراهيم الفقي

"أؤمن أن هناك أشياء متدرجة في الصعوبة ولكن لا يوجد ما يسمى بالمستحيل".

محمد أحمد عبدالقادر

"ليس الخطر أن نصوب عاليا فنخطئ، بل أعظم الخطر هو أن نصوب على شيء قريب ونصيبه".

"الكثيرون من الناس ينظفون بيوتهم ومكاتبهم، ولكن القليل منهم من ينظفون عقولهم من الأفكار السلبية".

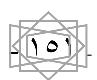
مايكل أنجلو

"لا تخف أبدا من التغيير البطيء، عليك فقط أن تخاف من الوقوف بلا حراك".

مثل صيني

"يجب أن يكون الإنسان واضحا في اتخاذ القرار، ويعرف ما يريد فعلا وبالتحديد لأنه إن لم يفعل ذلك فلن يحقق شيئاً يذكر".

د/ إبراهيم الفقي



"أن يكون الإنسان صريحا تماما مع نفسه هو في حد ذاته تمرين جيد".

سيجموند فرويد

"كلما علمت الآخرين الأفكار الإيجابية تعلمتها أنت بشكل أفضل وأعمق"

براين تريسي

"من يرد بلوغ الهدف البعيد، عليه أن يخطو الكثير من الخطوات الصغيرة ليصل هناك".

هيلموت شميت

"لم يخُلق هذا الشخص الذي لا يخُطئ أبدا".

"ليس الغباء ألا تجد إجابة لسؤال، الغباء هو ألا تطرح السؤال".

ماركوس أوريليوس، إمبراطور روماني

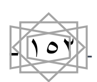
"ستتعصى أشياء قليلة على الاجتهاد والمهارة، فالأعمال العظيمة لا تتحقق بالقوة، بل بالإصرار والعزيمة".

"ما الذي كنت ستفعله إذا همست في أذنك أنك مهما فعلت لن تفشل أبدا؟ اكتبه في ورقة، وقسمه خطوات، وقلل مخاطره، وافعله".

صمويل جونسون

"سر النجاح في الحياة هو أن تكون مستعدا لفرصتك حين تأتيك".

بنجامين ديزرائيلي



"إن اكتشاف شخصيتك الذاتية هو سبيل القدرة الشخصية واكتشاف شخصيات الآخرين هو القدرة المطلقة".

د. إبراهيم الفقي

"القيادة يمكنك تعلمها، بل يجب أن تتعلمها، إنها مهارة وليست عادة مكتسبة".

بيتر دكر

"لم يولد أي إنسان كقائد، القيادة ليست مبرمجة في الجينات الوراثية، لا يوجد إنسان مركب داخليا كقائد".

وارن بلاك

"من لم يتعلم الطاعة لا يستطيع القيادة".

أرسطو

"القيادة هي مزيج من الإستراتيجية والشخصية.. ولو أن عليك أن تتخلى عن أحدهما، فتخل عن الاستراتيجية".

نومان شوارتزكوف

"لا تدرب حصانك بالصراخ، وتتوقع منه أن يستجيب لهمساتك".

داجربرت رونز

"لا وجود للفشل إنما هناك رأي محدد عن تجربة".

د.إبراهيم الفقي

"يحلم الكثيرون بالنجاح، لكني أرى النجاح يتحقق فقط عن طريق الإخفاقات المتكررة والخروج بالعبر من هذه المحاولات الفاشلة".

هوندا

"إنني مسؤول عن ذهني، لذا فأنا مسؤول عن النتائج التي أصل إليها".

د.إبراهيم الفقي

"أعتقد أن الهدف من وراء كل علم وكل تساؤل، وكذلك كل نشاط ومواظبة، هو قصد الخير".

أرسطو

"إن الشيء الذي يبحث عنه الإنسان الفاضل موجود في ذاته، أما الشيء الذي يبحث عنه الإنسان العادي، فهو موجود عند الآخرين".

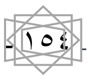
كونفوشيوس

"أولا دع السلام يقطن داخل نفسك، ثم قم ببث السلام إلى الآخرين".

توماس كمبس

"إننا عبيد ما لا ندركه".

فرمان هوارد



"إدراك جهلك خطوة كبيرة في اتجاه المعرفة".

بنجامين ديزرائيلي

"إن العادة يا صديقي، هي ممارسة على فترات زمنية طويلة، تصبح في النهاية جزءا من الشخص نفسه".

أمرسون

"اعلم أن حياتك حياة واحدة ليس فيها (بروفة) وإنما هي حياة حقيقية ليس لها إعادة، فإذا ما انتهت لم تعد، فيجب أن تستخدم كل لحظة في حياتك وكأنها آخر لحظة، فأنت لن تخرج أبدا من هذه الحياة وانت حي".

د/ إبراهيم الفقي

"إن المقاومة هي تفكير تحول إلى مشاعر، فإذا غيرت الفكرة التي ولدت المقاومة، تختفي المقاومة وتزول".

بوب كونكلن

"تضعك المعرفة في صفوف الحكماء.. ويضعك العمل في صفوف الناجحين.. ويضعك التفاهم في صفوف السعداء".

د.إبراهيم الفقي

"ما يقدرعقل الإنسان على تفهمه والإيمان به، في إمكان عقل الإنسان أن يحققه".

نابليون هيل

"وجدت أنني كنت قادرا على إيجاد الطاقة، وإيجاد التصميم لمواصلة الطريق.. وتعلمت أن في إمكان عقلك إدهاش جسمك إذا استطعت أن تقول لنفسك: يمكنني تحقيق ذلك.. يمكنني عمل ذلك".

جون أركسون

"يمكن القول بشكل عام: إن الإنسان الأكثرنجاحا في الحياة هو من تتوفر لديه أفضل وأحسن المعلومات".

بنجامين دزرائيلي

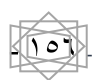
"التفكيرهو الذي يحدد المصير.. لذلك لابد أن نقرر كيف نفكربطريقة صحيحة".

د/ إبراهيم الفقي

"إذا لم تتمكن من فعل أشياء عظيمة الأثر، افعل أشياء صغيرة بطريقة عظيمة".

نابليون هيل

"ربما تفشل إذا خاطرت ولكن من الأكيد أنك ستفشل إذا لم تخاطر، وأعظم مخاطرة هي ألا تفعل شيئا".



"خير للإنسان أن يكون سلحفاة في الطريق الصحيح من أن يكون غزالا في الطريق الخطأ".

روبرت جورفيتا، رئيس تنفيذي سابق لشركة كوكاكولا

"حين تفعل أكثر شيء تخشاه، فأنت بعدها تكون قادرا على فعل أي شيء آخر".

ستيفن ريتشاردز

"كلما تسلقت لأعلى الجبل، اشتد هبوب الرياح".

سام كامنجز

"لا يستطيع أحد أن يعود بالزمن للوراء ليبدأ من جديد، لكن أي شخص قادر على أن يبدأ اليوم ويصنع نهاية جديدة".

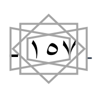
ماريا روبنسون

"هناك طريقتان لتجد بهما النور: أن تكون شمعة، أو المرآة التي تعكسه"

"كل ملك كان يوما رضيعا يبكي، كل مبنى شاهق كان يوما رسما على ورق، العبرة ليست أين أنت اليوم بل أين ستكون غدا".

"هناك شخص واحد في هذا العالم يمكن أن يضع حدا لطموحاتك ونموك في هذا العالم وهو... أنت".

إيدث وارتو



"هذه آخر كلماتي لك، لا تخف من الحياة، آمن بأن الحياة تستحق أن تعيشها، وسوف يساعدك إيمانك على تحقيق الواقع".

د.وليام جيمس

"أعمق واقع للإنسان إلى العمل هو الرغبة في أن يكون شيئا مذكورا".

جون ديوي

"لو أنك لا تصادق إلا إنسانا لا عيب فيه، لما صادقت نفسك أبدا".

د. مصطفى السباعي

كلمة أخيرة

افعل كل ما تستطيع من خير.. وبكل ما تستطيع من وسائل.. وبكافة الطرق الممكنة.. كلما أتيحت لك الفرصة.. إلى أكبر عدد من الناس.. لأطول فترة ممكنة.. وسوف يكون جزاؤك النجاح المطلق والسعادة الكاملة.

د.إبراهيم الفقي

قالوا عن بساطة التغيير

"عندما تقرأ لمحمد عبد القادر لا يمكن أن تتصور بأي حال من الأحوال أنك تقرأ لكاتب يخطو أولى خطواته بكتابه الأول، فالأسلوب الشيق في نقل رسالته وغايته من كتابه يأسرك وينساب داخل أعماقك فلا تملك إلا إمتاع عقلك وقلبك بكل حرف، في انتظار قادم إبداعاته"

المحاضر ومدرب التنمية البشرية

د. أحمد حسنين رئيس أكاديمية PREMIER

هل قرأت سابقا كتاب "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس" لديل كارنيجي؟ إذا كنت ممن قرأوا ذلك الكتاب فهنيئا لك... أما إذا كنت ممن لم تأتهم الفرصة لذلك فإنه يمكنني القول بأنه أصبح بين يديك الآن كتابا لواحد من الشباب الواعد والذي أتوقع له سطوعا كسطوع نجم متلألئ في السماء ليملأ الأفق بريقا فعندما تقرأ ذلك الكتاب "بساطة التغيير" الكاتب المبدع 'محمد عبد القادر' والذي أستطيع القول بكل فخر إنني قرأت له كتابات سابقة وكنت على قناعة أن ذلك الكتاب لن يكون مختلفا عما كنت قد قرأت له سابقا... ولكن يمكنني القول إنه قد أذهلني... أذهلني بحق.. فهل حدث لك قبل ذلك حقا أن تكون قرأت كتابا ووجدت أن الكاتب يخصك بالذكر.. لتجد نفسك ف نهاية الأمر.. هذا هو أنا! هذا ما حدث لي عندما انتهيت من قراءة الكتاب فقد وجدت فيه ما أبحث عنه داخلي! ونصيحتي لكل من لم يقرأ ذلك الكتاب بعد أن يقرؤه ليتعلم كيف يكون التحفيز والتغيير... ليجد كل منا أننا قد وصلنا في نهاية الأمر.. إنه لمن السهل أن يحدث التغيير.. فقط إن بدأ كل منا بذاته وكما قال غاندي.. كن أنت التغيير

الذي تريد أن تراه ... أعزائي.. بين أيديكم الآن كتاب بساطة التغيير.. فليعرف كل منا من هو وماذا يريد أن يكون وكيف يكونه.. وليكن التغيير ذاتيا حتى نساعد جميعا في تغيير العالم برمته في نهاية الأمر.. فمن يدري!

الكاتبة سارة الهواري

أن تمتطي عربة مستقبلك الأنيقة يجرها حصانان أبيضان يسميان العقل والقلب... هذا بالضبط ما أراد محمد عبد القادر تصويره في تلك السطور التي بين يديك الآن، خطط بحنكة، نفذ بجد، وواصل بإرادة، الثلاثية المثالية للتخطيط المستقبلي بشكل عملي علمي ينم عن كاتب خبير بما يكتب... عن نفسي استفدت كثيرا من محمد عبد القادر في ذلك الكتاب... بات عليّ انتظار القادم له بشغف.

الدكتور الصيدلي والكاتب الروائي
د.أحمد إبراهيم إسماعيل

كلمة الكاتب

عزيزي القارئ.. كل منا يخطئ ويصيب ولا يوجد من هو معصوم من الخطأ إلا من شاء الله.. اجتهادي في عمل هذا الكتاب هو لوجه الله عز وجل.. ولعلي أريد أن أضعك على أول الطريق الذي سيساعدك لأن تكون إنسانا ذا شأن في الحياة.. فإذا وجدتني أصبت فهذا فضل من الله قد منّ به على عبده الضعيف.. وإن أخطأت فلك كامل الحق وسأكون شاكرا في أن توجهني وترشدني إلى الصواب.. أتمنى من الله العلي القدير أن أكون سببا في تغيير حياتك إلى الأفضل.. دعنا نكن الفارق المميز في هذا العالم.. في أمان الله.

محمد أحمد عبد القادر

للتواصل مع الكاتب

E-mail:Mohamedahmed3031994@gmail.com

Facebook.com/abdelkader.lpl

المراجع

– المؤلف لس جيبلين في كتابه كيف تتمتع بالثقة والقوة في التعامل مع الناس – دار جرير للنشر والتوزيع – السعودية.

– المؤلف ديل كارنجي في كتابه كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الآخرين – هاي بوك للنشر والتوزيع.

– د.إبراهيم الفقي في كتابه قوة التحكم في الذات – مكتبة المدينة للنشر والتوزيع.

– د.إبراهيم الفقي في كتابه البرمجة اللغوية العصبية – مكتبة المدينة للنشر والتوزيع.

– د.إبراهيم الفقي في كتابه سحر القيادة – دار يقين للنشر والتوزيع.

– رؤوف شبابيك في كتابه شاحن الأمل – دار أجيال للنشر والتوزيع.

– ستيفن كوفي في كتابه العادات السبع للناس الأكثر فاعلية – مكتبة جرير – السعودية.

– ديل كارنجي في كتابه دع القلق وابدأ الحياة – مكتبة جرير – السعودية.

– د.إبراهيم الفقي في كتابه حياة بلا توتر – المركز الكندي – كندا.

– كريم الشاذلي في كتابه الشخصية الساحرة – دار اليقين للنشر والتوزيع.

– ويكيبيديا الموسوعة الحرة.

– كتب وبرامج إليكترونية.

– جيمس بندر في كتابه طريق الشخصية الجذابة – مكتبة الخانجي – القاهرة.

– دانيال جولمان في كتابه الذكاء العاطفي – سلسلة عالم المعرفة – الكويت.

– عز العرب عبد الحميد ثابت في كتابه فن قراءة الأفكار – دار الفرجاني – القاهرة – طرابلس – لندن.

– كريم الشاذلي في كتابه ما لم يخبرني به أبي عن الحياة دار أجيال للنشر والتوزيع.

شكر خاص لكل من آمن بى وبمقدرتى على العطاء وأخص بشكرى

أ.د.سيد عبد القادر أحمد، د.شريف الحسيني أبو فرحة، د.أحمد إبراهيم إسماعيل، د.أدهم محمد فهمي، د.أحمد حسنين

أ.سارة الهواري، أ.هالة البشبيشي، رجاء مجدي عثمان

شيماء حسن، ياسمين حسن، أ.وائل سلمان

أ.ياسر ذكي، أ.هاني سعيد عبد الجليل، مريم واصف

محمد عصمت، محمد سمير حسين، أمنية محمد مصطفى

أحمد مجدي عبد الباقي، أحمد عبد الستار لطفي، فاطمة الزهراء مصطفى

محمد مدكور

جميع القائمين على مبادرة

"تحدَّ عاداتك"